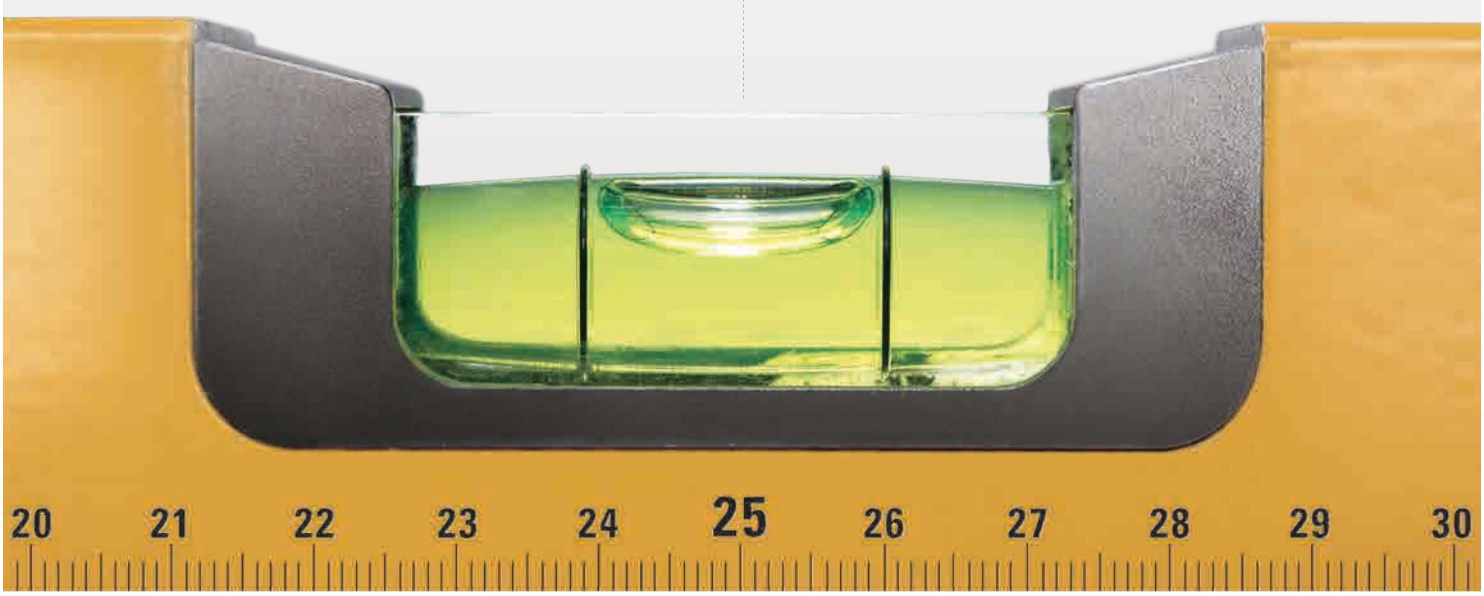
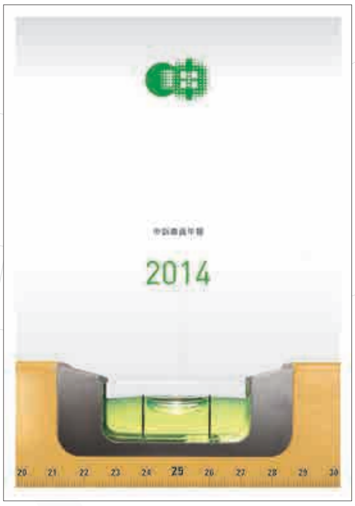
申訴專員年報

2014



申訴專員

2014年年報



年報的主題設計採用水平尺的意念，表達申訴專員公署作為監察公共行政的獨立機構，客觀準確及公平公正地進行調查工作。公署將繼續過往25年的努力，邁步向前。

理想

確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。

使命

透過獨立、客觀及公正的調查，處理及解決因公營機構行政失當而引起的不滿和問題，以及提高公共行政的質素和水平，並促進行政公平。

職能

申訴專員應擔當監察政府的角色，以確保：

- 官僚習性不會影響行政公平
- 公營機構向市民提供便捷的服務
- 防止濫用職權
- 把錯誤糾正
- 在公職人員受到不公平指責時指出事實真相
- 人權得以保障
- 公營機構不斷提高服務質素和效率

信念

- 以公正客觀的態度進行調查
- 勇於承擔責任，為市民和在本署職權管轄範圍內的機構提供便捷的服務
- 對市民和機構尊重有禮
- 維持專業水平，切實履行本署各項職能

衡量工作表現的準則

- 處理個案的速度
- 投訴人對本署處理其個案的滿意程度
- 申訴結果
- 承諾實行及／或已實行的建議改善措施
- 是否再接到類似的投訴

目錄

大事紀要 6

緒言 10

第一章 本署的角色、職責及權力 14

職權範圍 14
不受調查的行動 15
限制 15
調查和提出建議的權力 15

第二章 本署的工作程序 16

處理投訴 16
- 投訴方式
- 投訴人的代表
- 同類主題投訴
- 評審工作
- 查訊
- 調解
- 全面調查
- 覆檢個案

主動調查 18
- 主動調查審研
- 主動調查的方法

落實本署的建議 19
保密規定及公布調查報告 19
公開資料 19

第三章 工作表現及調查結果 20

處理查詢及投訴 20
- 同類主題投訴
- 投訴方式
- 已處理的投訴

投訴的主要原因 22
最多人投訴的機構 22
調查及查訊的結果 23
主動調查 23
建議 23
服務承諾 23
綜述 25

第四章 成效及困難 26

提高公共行政質素 26
以調解方式解決糾紛 26
在解決投訴的過程中道歉 27
高透明度的政府與公開資料 27
以主動調查方式審研的課題 28
投訴人或部門的異議 29
- 重新評審個案
- 覆檢個案
- 司法覆核及訴訟
- 不易處理的投訴人行為
- 對本署職權範圍的質疑

綜述 31

目錄

第五章	內部行政	32
	人手編制	32
	職員培訓	32
	人力資源管理系統	33
	公開資料的政策	33
	對本署的投訴	34
第六章	宣傳推廣及對外關係	36
	公眾教育及宣傳	36
	• 香港電台電視劇《申訴》	
	• 宣傳推廣活動	
	• 巡迴展覽	
	• 網頁更新	
	• 記者招待會及新聞公報	
	• 為政府部門及機構舉辦講座	
	• 青少年教育	
	與專業人士、社區領袖等合作	39
	• 顧問及太平紳士	
	• 立法會及區議會議員	
	• 申訴專員嘉許獎	
	與海外及內地機構的聯繫	41
	前瞻	41

附件

附件1	用語詞彙	44
附件2	《申訴專員條例》附表所列機構一覽	46
附件3	對投訴不予跟進或不展開調查的情況	47
附件4	處理投訴流程圖	48
附件5	已完成的主動調查報告及主動調查審研工作(選錄)索引	49
附件6	已完成的主動調查報告摘要	50
附件7	經全面調查後終結的個案索引	59
附件8	經全面調查後終結的個案撮要選錄	81
附件9	經查訊後終結的個案撮要選錄	109
附件10	所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例	114
附件11	涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄	120
附件12	以全面調查方式覆檢的個案索引	123
附件13	以全面調查方式覆檢的個案撮要選錄	124
附件14	履行服務承諾的統計數字	128
附件15	組織圖	129
附件16	顧問名單	130
附件17	申訴專員公署的訪客	131

統計圖表

表1	個案數字	136
表2	接到的查詢／投訴數目	137
表3	已處理的投訴個案的性質	137
表4	接到的查詢／投訴分布情況	138
表5	已處理的投訴個案分布情況	142
表6	已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構	142
表7	經全面調查後終結的投訴個案結果	143
表8	經全面調查後確定的行政失當類別	143
表9	以查訊方式終結的投訴個案結果	144
表10	處理投訴個案所需的時間	147

財務報表

截至二〇一四年三月三十一日止年度 148

大事紀要

1988

7月20日
立法局通過《行政事務申訴專員條例草案》

1989



第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP

2月1日
制定《行政事務申訴專員條例》
第一任行政事務申訴專員賈施雅先生，JP履新

3月1日
行政事務申訴專員公署正式運作，政府借調公務員到本署任職

11月15日
行政事務申訴專員成為國際申訴專員協會的成員

1993

7月21日
完成有關的法例檢討，《行政事務申訴專員（修訂）條例草案》提交立法局審議

1994



第二任行政事務申訴專員
蘇國榮先生，SBS, OBE, JP

2月1日
第二任行政事務申訴專員蘇國榮先生，SBS, OBE, JP履新

6月24日
修訂《行政事務申訴專員條例》：

- 讓市民可以直接向專員提出投訴，無須經由立法局議員轉介
- 把一些主要的法定組織納入職權範圍
- 授權專員以不披露個案所涉人士身份的方式公布調查報告
- 授權專員展開主動調查

6月30日
委任顧問，向本署提供專業意見

7月1日
「行政事務申訴專員」和「行政事務申訴專員公署」的中文名稱分別改為「申訴專員」和「申訴專員公署」

1995

3月1日
擴大職權範圍，讓申訴專員可以就涉嫌違反《公開資料守則》的投訴展開調查

10月23至25日及27日
主辦第十五屆澳大利西亞暨太平洋區申訴專員會議及國際申訴專員研討會

1996

3月1日
邀請非官守太平紳士參加「太平紳士協助推廣計劃」

4月15至16日
申訴專員公署參與有關成立亞洲申訴專員協會的工作，並成為該會的創辦會員

10月24日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

12月27日
「申訴專員」及「申訴專員公署」的英文名稱分別改為「The Ombudsman」及「Office of The Ombudsman」

1997

4月1日
推出調解服務，作為另類排解糾紛的方法

7月25日
設立申訴專員嘉許獎，表揚以正面和積極的態度處理投訴的公營機構

1998

5月8日
申訴專員獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

1999



第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP

4月1日
第三任申訴專員戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP履新

7月22日
擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在提高服務質素方面有出色表現的公職人員

2000

7月27日
進一步擴大申訴專員嘉許獎計劃，增設獎項，以表揚在處理投訴方面達到專業水平的公職人員

11月2日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員

2001

3月28日
推出電話投訴服務

12月19日
《2001年申訴專員（修訂）條例》生效：

- 確立申訴專員為單一法團，可全權處理本身的財務及行政事宜
- 授權申訴專員訂定屬下人員的聘用條款及條件
- 採納有別於政府的制度和運作程序

2004

4月1日
戴婉瑩女士，GBS, OBE, JP連任申訴專員，開始新的五年任期（2004至2009年）

9月10日
申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會秘書長

12月13日
借調到本署的最後一名公務員返回政府，本署人員自此全部由申訴專員根據《申訴專員條例》聘任

2002

9月6日
遷到位於上環信德中心的永久辦公地方

10月16日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會秘書長

2005

10月24日
行政署長與申訴專員簽署行政安排備忘錄，訂明規管本署各項行政安排，以及本署與政府的工作關係的一般準則和指引

11月28日至12月1日
主辦第九屆亞洲申訴專員協會會議

2008

11月5至8日
主辦國際申訴專員協會常務理事會會議



國際申訴專員協會常務理事會會議

2009

4月1日
第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP履新

6月11日
申訴專員再度獲選為國際申訴專員協會常務理事會成員



第四任申訴專員黎年先生，GBS, JP

2010

10月19日
申訴專員獲選為國際申訴專員協會司庫

2011



亞洲申訴專員協會會議

12月8日
申訴專員再度獲選為亞洲申訴專員協會秘書長

2012

5月5至10日
主辦國際申訴專員協會常務理事會中期會議



國際申訴專員協會常務理事會中期會議

5月22至24日
與澳門廉政公署合作，為國際申訴專員協會亞洲區及澳大利西亞暨太平洋區舉辦區域培訓課程

2014

3月17日
政府宣布委任劉燕卿女士，JP為新任申訴專員，任期五年，自2014年4月1日起生效。



第五任申訴專員劉燕卿女士，JP

緒言



這是本人任內最後的一篇年報緒言，謹藉此機會概述自二〇〇九年出任申訴專員以來所發現的一些問題，以及所經歷的重要發展。

在第二篇年報緒言（二〇一一年）中，本人曾強調接受及作出「改變」的重要性，並指出有些政府部門依然把習以為常的辦事方式視作理所當然。他們未能與時並進，既沒有在提供公共服務方面採用先進的現代科技，亦未有顧及市民大眾日益提高的期望。

本人並不打算在此作任何過於概括的評論，以免令人覺得政府部門及公營機構都不思進取。事實上，有些部門及機構在近年主動作出了改變，並在有需要時願意檢討固有的處事方式和辦事程序，這點必須予以肯定。例如，某部門已成立了一個由獨立人士組成的委員會，務求在接到市民對其屬下的機構提出投訴時，能夠作出公平公正的裁決；另外一個機構則基於人道考慮，撤銷了對幾個類別人士豁免醫療費用的限制；還有一個部門多年後終於決定嘗試應用新科技處理關於環境滋擾的投訴，以提高調查工作的成效。

不過，本署仍然不時遇到一些過於自滿或保守的部門／機構，他們不願意在相關的法例、規則或辦事程序方面作重大改變，以應付新出現但已在逐漸擴大的問題；又或是無意修改部門的政策、工作目標或策略，以致未能充分運用其有限資源，迅速有效地採取執法行動。可以想見，這種處事方式必然令市民更加感到不滿，而部門／機構的職員則倍覺氣餒沮喪。

結果，社會上愈來愈多人要求本署介入，進行主動調查，審研有關部門／機構在行政體制或辦事程序上的不足之處。由於主動調查通常較為深入，範圍亦較廣，本署每年能夠完成的這類調查數量始終有限（通常每年約六項）。故此，本署近年以另一種範圍較小、形式上較靈活的「主動調查審研」工作展開查訊，探討了多個涉及公眾利益及市民大眾關注的課題。在二〇一一／一二、二〇一二／一三及二〇一三／一四年度，本署分別完成了23、47及30項主動調查審研工作。比起主動調查，主動調查審研的規模雖然較小，但本署同樣可以透過向所涉部門／機構提出改善或補救建議，促使他們作出改變。

市民大眾對於一些政府部門／公營機構服務差劣或溝通不善，容易感到不滿而產生怨憤和對立的情緒。這種情況其實是可以避免的。本署近年致力推行以調解方式處理不涉及行政失當或只涉及輕微行政失當的投訴個案。本人欣悉，市民與政府部門及公營機構現已較為接受以這種排解糾紛方法解決投訴，作為調查以外的另一個選擇。本署每年處理的調解個案，由二〇一〇／一一年度的七宗增至二〇一三／一四年度的38宗，而所有這類個案都能在投訴人及所涉政府部門／公營機構雙方心平氣和下迅速獲得解決。

在二〇一三年的年報緒言中，本人特地向政府部門及公營機構提出建議，促請他們能以更開放的態度，在適當時候向投訴人致歉，或至少對他們的不愉快遭遇表示同情、難過或歉意。令本人感到鼓舞的是，律政司已就引入道歉法的可行性開始進行研究，使政府部門將來更願意道歉，而不必過分擔憂道歉可能衍生的責任問題。

資訊自由是問責開明的政府的基石，故此，本人亦非常關注這個課題。申訴專員獲法例賦權專責調查政府部門及某些公營機構就執行《公開資料守則》的行政失當情況。基於這個原因，本人進行了兩項主動調查，審研香港的公開資料制度及與之相關的公共檔案管理，因為檔案須先獲得妥善保存，公眾才能索取及查閱。對於能夠在任內完成這兩項主動調查，本人深感快慰。為使香港在資訊自由方面不致繼續落後於其他國家和地區，本人十分希望政府當局能夠制定法例，更好地保障市民這項基本權利。這兩項主動調查正是本人在申訴專員任期屆滿前完成的重要工作。

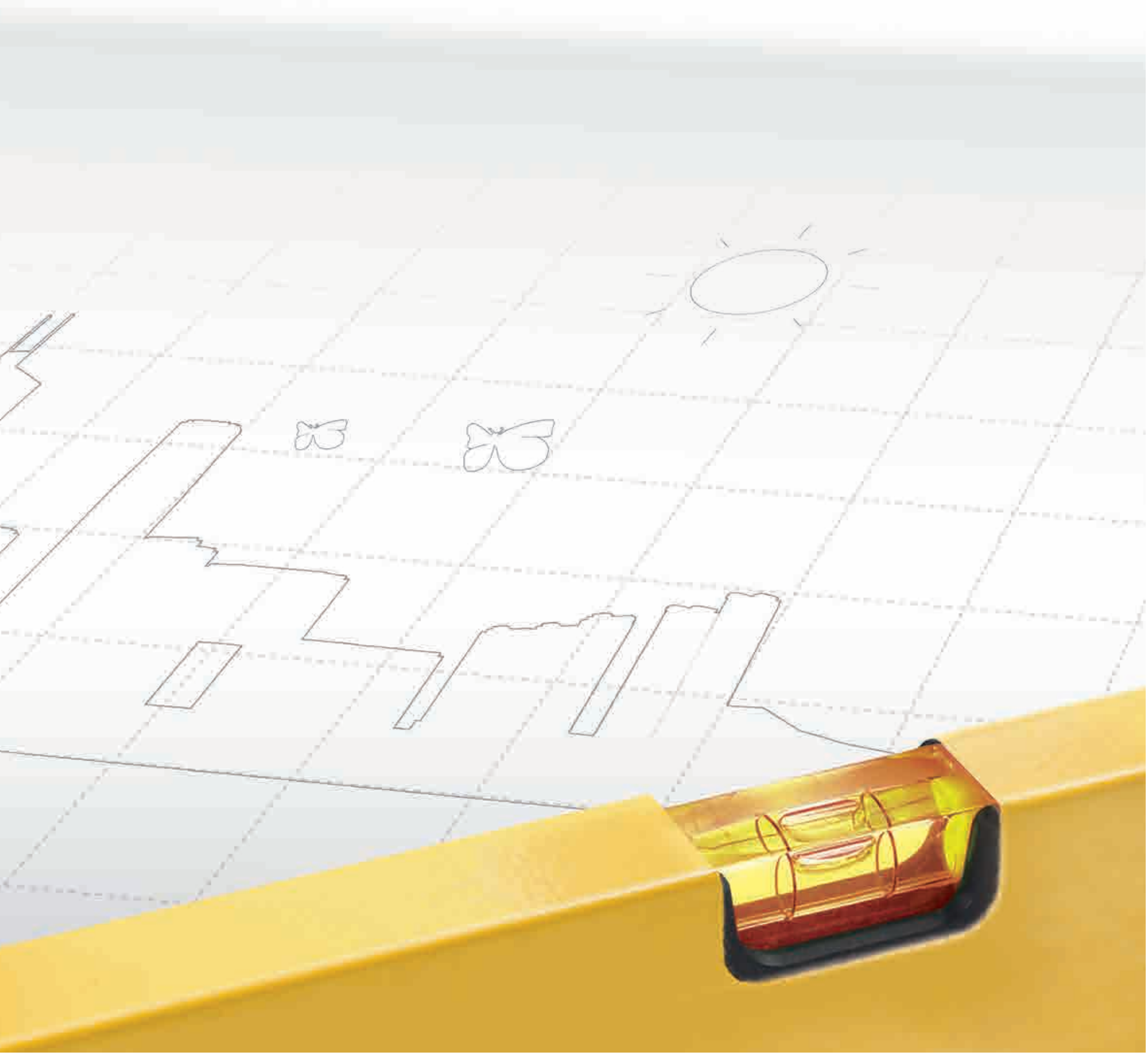
卸任在即，本人謹向各政府部門及公營機構表示衷心的謝意，他們都能通力合作，使本署各項調查工作順利完成，並且取得實效。本人亦十分感謝各位學識淵博及經驗豐富的顧問，他們為本署提供了不少精闢的見解及專家意見。此外，本人也非常感激一直支持本署工作的立法會議員、區議員、太平紳士和其他輿論領袖。在此亦必須向傳媒致謝，他們每次都如實報道本署的調查結果，其評論更有助於策勵政府部門及公營機構落實本署的各項建議。最後，當然要感謝本署專心致志，努力完成各項工作的同事。本人實在萬分感激。

祝大家身體安康。

黎年
申訴專員
二〇一四年三月三十一日



章節



本署的角色、職責及權力



第一章

1.1　申訴專員公署根據香港法例第397章《申訴專員條例》(「條例」)成立，是獨立的法定機構，專責監察香港的公共行政。本署負責調查政府部門及公營機構的行為在行政方面可有不足之處，並建議補救和改善措施，藉此促進公平合理、開明問責，並能迅速回應市民訴求的良好公共行政。



職權範圍

1.2　申訴專員有權調查由受屈人士提出，各項有關條例附表1第I部（參見**附件2**）所列的政府部門及公營機構涉嫌行政失當的投訴。本署經常留意公共行政架構的發展，並且與政府當局保持緊密聯繫，研究把適合的新部門或機構納入該附表內。

1.3　除了就市民的投訴進行調查外，申訴專員亦可以就主要是涉及行政體制上的流弊或重大公眾利益的行政失當問題，決定展開主動調查。

1.4　條例第2條把「行政失當」界定為行政欠效率、拙劣或不妥善，當中包括：不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序，以及延誤；無禮及不為他人着想等行為。



1.5 儘管香港警務處、廉政公署等機構並無列入條例附表1第I部，本署仍有權就這些機構涉及違反《公開資料守則》[1]的個案進行調查。這些機構列於條例附表1第II部（參見**附件2**）。

不受調查的行動

1.6 申訴專員的職權範圍並非毫無限制。投訴個案假如涉及法律程序或提出檢控的決定、合約及其他商業交易、人事管理事宜，以及批地條件的訂立或修改等，則申訴專員無權調查。這些不受調查的行動，詳列於**附件3**。

限制

1.7 條例亦有訂明，在若干情況下，申訴專員不得展開調查，例如：投訴人對所投訴的事情已知悉超過兩年；投訴人沒有透露姓名；或者投訴並非由受屈人士或適當的代表提出。有關這些限制的詳情，請參閱**附件3**。

1.8 然而，在有些情況下，申訴專員可酌情決定是否展開或中止一項調查。例如，投訴人若能夠提供合理解釋，說明為何未能在知悉有關事情後兩年內提出投訴，則專員可能受理其個案。

調查和提出建議的權力

1.9 條例賦予申訴專員廣泛的調查權力，包括進行查訊、獲取資料及文件、傳召證人，以及視察被投訴機構的處所。



1.10 儘管條例訂明，被投訴機構已採取的任何行動，或其就正受調查的行政決定擬採取的跟進行動，均不受申訴專員的調查影響，但申訴專員有權發表調查報告，以及建議有關機構糾正缺失或作出改善。

1.11 假如任何機構沒有充分落實有關建議，申訴專員可向香港特別行政區行政長官呈交報告。若發現所涉機構有嚴重失當或處事不公的情況，申訴專員可進一步向行政長官報告。根據條例規定，在申訴專員向行政長官呈交報告後，政府當局須於一個月內，或行政長官所訂的更長期間內，把報告的文本提交立法會省覽。

[1] 政府當局在一九九五年訂立《公開資料守則》，訂明除非基於公眾、私人或商業利益而有合理理由不公開資料，否則應盡量向市民提供政府管有的資料。《守則》適用於所有政府部門、香港金融管理局及廉政公署。

本署的工作程序



第二章

處理投訴

投訴方式

2.1　市民可以親臨本署提出投訴，也可以使用電郵、傳真、郵寄信件，或本署的免付郵資投訴表格。投訴的事項若較為簡單，而所涉機構不超過兩個，亦可以電話提出。



投訴人的代表

2.2　提出投訴的人士通常須為受屈者本人，除非他／她不能親自行事（參見**第1.7段**）。

2.3　投訴若是由法人團體的代表提出，則投訴人須令申訴專員信納已獲該法人團體授權。申訴專員如認為理據充分，亦會准許由法律代表提出投訴。

同類主題投訴

2.4　本署不時會接到一些由多名投訴人大約在同時提出，關於某項時事或社會大眾廣泛討論的課題的投訴。本署把這類個案統稱為「同類主題投訴」，以別於其他內容或課題獨立的個案，藉此更準確地反映本署的工作量，以及統計不同機構被投訴次數的多寡。

評審工作

2.5　本署的評審組通常會在接到投訴的一兩天內，先評定投訴是否屬於申訴專員的職權範圍之內，以及有否表面證據，足供本署展開調查。評審工作的主要考慮，在於投訴的實質內容及理據，而非投訴的多寡，或投訴人堅持的程度。如有需要，評審組會要求投訴人提供補充資料或澄清有關事項。

2.6　本署設有「當值主任服務」，由本署的調查主任接見新個案的投訴人，以獲取評審個案所需的資料。「當值主任」並會向投訴人簡介本署工作的程序和法例限制。



2.7　評審後決定受理的投訴個案，會交由本署六個調查組的其中一組進行查訊、安排調解或展開全面調查。至於不受理的個案，則會向申訴專員建議不予跟進。

2.8　申訴專員若決定不跟進處理某宗個案，本署會盡可能在15個工作天內向投訴人説明理據（有關本署的服務承諾，請參閱**附件14**）。即使是由於投訴人匿名或無從識別其身份，或投訴人並非受屈者本人，因此經評審後決定不受理的投訴，本署亦不會隨便放棄，而會研究那些投訴是否反映任何嚴重或體制上的行政失當，又或是涉及值得關注的重要問題。本署可能會從中選取課題進行審研，以決定是否展開主動調查（參見**第2.20**至**2.24段**）。

2.9　有些投訴個案雖然不獲跟進，但投訴人若需要某些政府部門或公營機構的服務，本署亦會主動告知投訴人可以從何處及如何獲得有關協助。

2.10 假如投訴人就「評審後決定不受理」的個案向本署提出上訴，評審組會進行「重新評審」，再向申訴專員提出建議，由專員決定應否「重開」個案以作跟進。



查訊

2.11 條例訂明，申訴專員若認為適當，可進行「初步查訊」，以決定應否就投訴展開全面調查（參見**第2.15**至**2.18段**）。為了投訴人着想，我們往往會以這種較快捷的查訊方式處理一般性質的投訴個案，而並不一定要進行需時較長的全面調查。我們把這個程序簡稱為「查訊」。

2.12 在查訊的過程中，我們如認為適當，會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。本署會審研該機構的回覆、投訴人對其回覆的意見，以及我們所蒐集的任何其他相關資料或證據。在完成查訊後，本署會把查訊結果告知投訴人；如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

調解

2.13 申訴專員亦可嘗試以調解方式處理投訴，但須獲投訴人與被投訴機構雙方同意。這種另類排解糾紛的方式，適用於不涉及行政失當或情況只屬輕微的個案。投訴人與所涉機構的代表自願參與會談，以尋求雙方都能接受的解決方案。本署受過調解訓練的調查主任會擔當中立的調停人。

2.14 假如調解未能解決問題，或投訴人要求重新處理其投訴，本署會另派調查主任重新展開查訊或全面調查。此舉旨在確保投訴個案得到客觀處理，不會受到從調解過程中取得的意見和資料所影響。

全面調查

2.15 投訴個案若較為複雜，涉及原則性問題、嚴重行政失當、極不公平的情況、行政體制上出現流弊或程序上有缺失，或本署認為有必要對個案作更深入和全面的調查，我們定會展開全面調查。

2.16 調查的過程涉及廣泛而深入的探討，以查明事實的真相。除了審研文件資料之外，本署也可以傳召證人加以訊問，並與投訴人核對資料，以及進行實地視察。如有需要，本署亦會向不同專業界別的顧問徵詢意見（顧問名單載於**附件16**）。

2.17 此外，我們亦會讓可能在調查報告中遭到本署批評或者蒙受負面影響的機構或個別人員，就本署初步觀察所得提出意見。調查報告最終有定論之後，會送交投訴人參閱，並同時送交所涉機構的首長，以便落實本署的建議。

2.18 在調查報告的結論中，本署通常會把投訴個案評定為「成立」、「部分成立」或「不成立」。另外，在有些個案中，投訴人的具體指稱雖然不成立，但本署在調查時卻發現所涉機構另有顯著的行政失當之處。這些個案會被評定為「投訴不成立，但機構另有失當之處」。



覆檢個案

2.19 投訴人有時會不滿意我們的調查結果或結論，並且提出論據及／或補充資料作為支持，要求本署覆檢其個案。這類要求會由主管的助理申訴專員評審，首先是衡量投訴人要求覆檢的理據，並考慮其覆檢要求應否獲接納；若認為其要求應獲接納，便會委派合適的調查主任重新詳細審研個案，如有需要，亦會要求被投訴機構提供進一步的資料或意見。在完成覆檢後，有關報告會經副申訴專員呈交申訴專員，由專員決定應否維持或改變原來的結論。

主動調查

2.20 申訴專員有權在沒有接到投訴的情況下，展開主動調查。這項權力使專員能夠跟進處理那些由本身並非受屈人士所提出的問題（參見**第2.8段**），亦可以從宏觀角度審研行政體制本身或普遍性的流弊，而不只局限於處理個別投訴。專員決定展開主動調查，往往是因應當時社會上某些廣受市民關注的事件，或因政府推行新政策或修訂政策而出現了行政上的問題，又或者由於本署曾多次接到某些同類事項的投訴。



主動調查審研

2.21 在決定應否對某機構展開主動調查之前，本署或會進行初步評審（稱為「主動調查審研」）。我們會先研究相關的年報、網頁、法例和傳媒報道等各種已公開的資料，或直接向有關機構索取資料。假如初步評審顯示有需要作進一步研究，我們就會正式知會所涉機構的首長，展開主動調查。

2.22 主動調查審研結果若顯示並無重大行政失當，或有關機構已積極採取改善措施，則本署會隨即終結審研工作，並將結果送交所涉機構。如認為有需要，本署亦會提出改善建議。

主動調查的方法

2.23 主動調查的程序與調查個別投訴的程序相若。不同之處在於，本署或會公開宣布展開主動調查，並且邀請相關界別、業內專家和市民大眾，就調查的項目提出意見。

2.24 在調查過程中，本署經常會與所涉機構的高層人員討論我們的初步調查結果。這類直接交流有助澄清疑點，也有利於對問題作更深入的探討。

落實本署的建議

2.25 本署在調查投訴個案或主動調查報告中向所涉機構提出改善建議，目的是促使有關機構更加明明問責，更具透明度和以客為本，同時提升其工作程序和處事方式的成效。申訴專員甚或會在報告中評論某些不合時宜或引致不公的政策或法例。



2.26 所涉機構首長有責任定期向申訴專員匯報落實本署建議的進度。同時，本署亦必然會履行職責，監察相關的進展。

保密規定及公布調查報告

2.27 法例規定，申訴專員及其屬下所有人員，以至於本署的顧問，均須遵守保密條文，不得披露任何於執行職務期間所知悉的資料，否則可判處罰款及監禁。

2.28 因此，對於任何與個案無關的人士就個別投訴提出的查詢，本署一般不作回應。不過，申訴專員可基於公眾利益，在記者招待會上以不披露個案所涉人士身份的方式，公布有關的調查報告，又或以同樣不公開姓名等個人資料的方式，答覆傳媒對本署調查工作的查詢。

2.29 我們亦把所有主動調查報告上載於本署的網頁，供市民參閱。

公開資料

2.30 在不違反第2.27段所述的保密規定下，本署的政策是致力保持開明問責和高透明度。我們會參照政府的《公開資料守則》（參見第一章**註1**）的基本原則，來處理市民向本署提出的索取資料要求。

2.31 任何人士若不滿意本署拒絕其索取資料的要求，可以提出覆檢要求，申訴專員會親自作出考慮。



記者招待會

工作表現
及調查結果

第三章

處理查詢及投訴

3.1　本署在年度內接到的投訴個案總數達到5,624宗。在扣除「同類主題投訴」（詳情參見**第3.4段**）所涉及的398宗從屬個案[1]之後，投訴個案的數目與去年相若。至於接到的查詢方面，數目較去年增加約4%。



圖表3a

接到的查詢及投訴數目

年度	查詢	總計	
		投訴	不包括同類主題投訴
2009/10	13,789	4,803	4,410
2010/11	12,227	5,339	4,712
2011/12	12,545	5,029	4,849
2012/13	12,255	5,501	5,263
2013/14	12,767	5,624	5,226

3.2　連同上年度轉入的948宗個案計算在內，我們在本年度須處理的投訴合共6,572宗。

3.3　本署在過去五年接到及處理的查詢及投訴分項數字詳載於**表1**。

[1] 為方便計算個案數目，每組同類主題投訴會以一宗「領頭個案」作為代表，而其他同類投訴則視作「從屬個案」。

同類主題投訴

3.4　在本年度，我們接到數組同類主題投訴（詳細定義參見**第2.4段**），涉及的從屬個案共398宗。在同類主題投訴當中，涉及數目最多的一組有148宗從屬個案，是有關政府當局如何審批本地免費電視節目服務牌照。其次則是由一批小學生作為某項課業練習而提出的一組投訴（共101宗從屬個案），他們投訴學校位於公共屋邨內的操場欠缺維修。另外，還有一組投訴（共91宗從屬個案）是關於新界某條公共道路實施限制，禁止騎單車者進入。我們沒有就這些投訴個案展開查訊，原因是：第一組投訴所涉的機構不屬於本署職權範圍之內；第二組個案所涉的學校本身於較早前已向我們提出內容大致相同的投訴，而我們正在處理中；至於第三組個案，鑑於投訴人已同時去信相關的政府部門，本署認為他們應該先待部門作出回覆。



投訴方式

3.5　一如過往年度，電郵是最多人採用的投訴方式，我們在年度內接到共2,455宗電郵投訴，佔本署接到的投訴個案總數的43.7%。其次是以郵寄信件方式提出，有1,066宗（佔19.0%）。

圖表3b

投訴方式

方式	2009/10	2010/11	2011/12	2012/13	2013/14
親臨本署	413	634	573	769	633
書面 –					
投訴表格	863	544	518	621	332
信件（郵寄）	870	882	947	752	1,066
傳真	764	766	657	540	467
電郵	1,362	1,954	1,783	2,144	2,455
電話	531	559	551	675	671
總計	**4,803**	**5,339**	**5,029**	**5,501**	**5,624**

已處理的投訴

3.6 在本年度，我們完成了由上年度轉入和在年度內接到的投訴個案共5,670宗，佔總數的86.3%。在已完成處理的投訴當中，我們受理跟進了2,705宗（佔47.7%），其餘則是無法跟進處理的個案（參見**圖表3c**）。儘管與過往一樣，在已跟進的個案當中，大部分（佔86.7%）都是以查訊方式終結，但在本年度我們以全面調查及調解方式處理了更多個案，分別佔11.9%及1.4%，高於上年度的7.4%及1.0%。

3.7 無法跟進處理的個案包括那些本署基於法例或職權範圍所限而不能調查的個案（參見**第一章**），以及投訴人主動撤回，或本署經初步查訊後中止調查的個案。另外，有些個案是本署認為無須進一步查訊而不予繼續處理的，主要理由如下：

- 未能確立表面證據顯示有行政失當的情況；
- 投訴人只是發表意見或尋求協助；
- 投訴人拒絕披露其個人資料，而本署則必須獲得其同意才可展開查訊；
- 所涉機構正在或已經就有關事件採取行動；
- 另有機構負責處理有關事宜；或
- 本署正就有關課題進行主動調查，或已決定展開主動調查。

圖表3c

2013/14年度處理的投訴

	處理的個案數目	百分比
無法跟進處理的個案	2,965	52.3%
已跟進並終結的個案	2,705	47.7%
總計	**5,670**	**100%**

3.8 本署在本年度接到相對較多無法跟進處理的個案，部分原因是由於有三大組同類主題投訴；而基於**第3.4段**所述的原因，這些投訴都是無法跟進處理的。

投訴的主要原因

3.9 根據投訴人所提出的指稱作統計，引致市民投訴的五大原因如下：

- 出錯、決定或意見錯誤（31.9%）；
- 監管不力（16.2%）；
- 延誤／沒有採取行動（12.7%）；
- 沒有回應投訴／查詢（6.8%）；以及
- 職員態度欠佳（5.4%）。

上述最常見的五個原因與上年度一樣，只是排行位置稍有不同。詳情載於**表3**。



3.10 根據本署經全面調查後確定投訴成立或部分成立的個案資料作統計，行政失當的五大類別是：

- 監管不力（29.4%）；
- 延誤／沒有採取行動（22.7%）；
- 出錯、決定或意見錯誤（20.9%）；
- 不按程序辦事（8.6%）；以及
- 沒有回應／答覆投訴或查詢（7.4%）。

這五大類別亦與上年度相同，但排行位置略有分別。詳情載於**表8**。

最多人投訴的機構

3.11 我們按照在年度內接到的投訴數目（扣除那些無法跟進處理的個案），計算出最多人投訴的十個機構，詳情載於**表6**。在本年度名列「十大」排行榜頭九位的部門去年亦名列榜上，但排行位置稍有不同。去年，本署接到一組有關漁農自然護理署的115宗同類主題投訴，以致該署名列榜上第五位，但該署在本年度沒有上榜。水務署則在本年度名列榜上，排名第十。

調查及查訊的結果

3.12 正如**第3.6段**所述，本署在本年度以全面調查方式終結的投訴個案達321宗，數目比上年度多，其中有135宗（佔42.1%）的結論是「成立」、「部分成立」或「投訴不成立，但機構另有失當之處」。經全面調查後終結的投訴個案結果分類，摘錄於**圖表3d**。

圖表3d

經全面調查後終結的投訴個案結果分類

分類	個案數目	百分比
成立	39	12.1%
部分成立	87	27.1%
投訴不成立，但機構另有失當之處	9	2.8%
不成立	171	53.3%
未有定論	6	1.9%
投訴已撤回	9	2.8%
總計	**321**	**100.0%**

3.13 在2,346宗以查訊方式終結的個案當中，本署在627宗（佔26.7%）個案中發現所涉機構有缺失或不足之處。

主動調查

3.14 在本年度，本署完成了六項主動調查。審研的課題包括政府當局對店舖售賣冰鮮肉類的規管；政府當局如何監管不受法定規管的醫護專業；對專營巴士行車班次的監察機制；屋宇署處理涉及知名人士的僭建個案之「特別程序」；香港的公共檔案管理；以及香港的公開資料制度。截至本年度末為止，另有兩項主動調查仍在進行。

3.15 我們在年度內完成了31項主動調查審研工作，涵蓋的課題範圍相當廣泛，包括有關中藥的規管；當局就聘請導師及團體租用文娛設施的甄選準則；當局公布各投票站每小時投票人數統計數字的安排；處理公屋租戶索償的程序；消防處因執行職務而引致他人財物受損的賠償機制；以及屋宇署對建築地盤範圍外吊運建築材料安全的監管等。



3.16 已完成的主動調查報告及主動調查審研工作（選錄）一覽表載於**附件5**。

建議

3.17 本署在完成321宗全面調查後，提出了共224項建議；而在完成六項主動調查後，亦提出了59項建議。截至二〇一四年三月三十一日止，在本署提出的合共283項建議中，有248項（佔87.6%）已獲所涉部門及機構接納並予以落實，餘下35項（佔12.4%）則尚在考慮中。

3.18 至於以查訊方式處理的個案，無論有否發現缺失或不足之處，如認為適當，我們都會提出改善建議。我們在本年度完成查訊後提出了共66項改善建議。關於本署就這類個案結果向所涉部門及機構提出改善建議的各項數字，請參閱**表9**。

服務承諾

3.19 我們一如往年，在回覆來電或親臨本署查詢的市民，以及應邀安排講座方面，全部都能夠在服務承諾的時限內完成。在書面查詢方面，有85.0%能在五個工作天內回覆，而有12.5%能在六至十個工作天內回覆。在認收投訴方面，有99.2%的個案能夠在五個工作天內發出認收信件，但有0.8%的個案未能達到服務承諾訂明的時限。

3.20 至於不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案，有88.9%的個案在十個工作天內終結，而我們承諾的目標是不少於70%，但有1.4%的個案超過15個工作天的目標時限（參見**圖表3e**）。在受理的個案中，有81.7%能夠在三個月內終結，較服務承諾不少於60%為多。然而，基於某些因素，例如個案可能十分複雜，又或者中途出現新的發展，有1.1%的個案未能在服務承諾訂明的六個月時限內完成（參見**圖表3f**）。

3.21 本署的服務承諾及工作表現詳載於**附件14**。

圖表3e

不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	10個工作天內（目標：>70%）	11至15個工作天（目標：<30%）	15個工作天後
2009/10	78.9%	16.3%	4.8%
2010/11	83.4%	14.5%	2.1%
2011/12	89.2%	9.3%	1.5%
2012/13	89.5%	8.7%	1.8%
2013/14	88.9%	9.7%	1.4%

圖表3f

其他已終結的個案的處理時間

年度	回覆時間		
	3個月內（目標：>60%）	3至6個月內（目標：<40%）	6個月後
2009/10	54.7%	43.2%	2.1%
2010/11	74.5%	24.6%	0.9%
2011/12	79.3%	19.8%	0.9%
2012/13	86.3%	12.8%	0.9%
2013/14	81.7%	17.2%	1.1%

綜述

3.22 在本年度，我們繼續接到相當多的投訴，部分原因是同類主題投訴的個案有所增加。我們認為須以全面調查方式處理的投訴個案亦較多，而調查的結果顯示：監管不力、延誤或沒有採取行動，以及決定錯誤，是最常見的行政失當類別。另外，我們繼續致力選擇適宜以調解方式處理的投訴個案，並且錄得歷年來最高的成功率。

3.23 儘管本署接到的投訴數目愈來愈多，但並不影響我們履行服務承諾的表現。在以查訊及全面調查方式處理的個案當中，有超過81%能夠在三個月內終結，而我們承諾的目標是不少於60%。我們會繼續尋求提升效率的工作方法，特別是對於那些不涉及行政失當或情況只屬輕微的個案，同時，我們亦會集中資源處理較為重要的個案或廣受市民關注的事項。



成效
及困難

第四章

提高公共行政質素



4.1　本署在終結對投訴個案的查訊後，不論投訴是否成立，都會向被投訴機構提出我們認為恰當的建議。這些建議大部分獲得所涉機構接納（參見**第3.17**及**3.18段**），而我們亦會監察機構落實建議的進度，直至所有相關工作完成。儘管許多建議都是為了向投訴人作出補救，亦有不少建議是為了糾正體制上的缺失及提高有關機構的公共行政質素。在後一類建議當中，所涉機構在本年度落實的措施大致可歸納如下：

(1)　訂立更清晰措施，使運作更為一致和有效；
(2)　改進跨部門及機構內部的協調安排；
(3)　改善處理市民查詢／投訴的措施；
(4)　改善客戶服務的措施；
(5)　加強規管及管制的措施；
(6)　訂立更清晰合理的規則；
(7)　為市民提供更適時及更清晰的資料；以及
(8)　員工培訓。

4.2　**附件10**載有一些改善措施的實例，當中可見涉及多個不同範疇的行政事宜。

以調解方式解決糾紛

4.3　我們在38宗個案中成功協助投訴人及被投訴機構排解糾紛並達成和解協議，數目較上年度增加73%。這些個案涉及11個政府部門及公營機構，亦涵蓋相當廣泛的課題，例如預訂文康設施的程序、申領「綜合社會保障援助」的資格、火葬程序、駕駛考試的安排、提供關於滲水投訴的調查報告、為公開考試的考生提供特別考試安排、公共屋邨管理，以及街道照明設備等。



4.4　在調解過程中，簡單的個案會以電話方式進行，而較複雜的個案則須雙方出席面對面的會議。大部分個案都能夠在一個月內完成。所有曾經參與調解並有回覆本署的意見調查問卷的投訴人和被投訴機構，對調解過程都給予十分正面的評價，認為這是解決投訴的有效方法，他們也很高興在調解過程中有機會直接對話。

4.5　本署亦曾嘗試以調解方式處理11宗投訴個案而未能成功，主要是由於投訴人或所涉政府部門不願意接受調解邀請。其他原因包括機構代表與投訴人初步達成和解協議後，最終卻無法取得機構的認可；投訴人因病缺席調解會議，而我們其後亦未能聯絡她；以及個案出現新進展而不再適宜進行調解。

在解決投訴的過程中道歉

4.6　去年，本人建議政府部門及公營機構對道歉持更開放的態度。本署監察了被投訴機構願意道歉的個案，發現逾80%的個案中，所涉機構是在我們就投訴採取行動期間道歉，反映本署的介入會促使所涉機構為錯誤致歉，或至少對投訴人的不愉快遭遇表示歉意。在其餘的個案中，所涉機構在本署尚未展開任何行動前，或本署提出建議後向投訴人道歉。沒有任何部門或機構在我們提出建議後拒絕道歉。值得一提的是，在以調解方式成功解決的個案中，有五宗個案的所涉機構願意向投訴人致歉。

高透明度的政府與公開資料

4.7　隨着市民愈來愈了解他們索取資料的權利，本署接到的涉及《公開資料守則》(「《守則》」) 的投訴數目持續上升，由上年度的62宗增至本年度的78宗。過去五年的相關數據參見**圖表4a**：

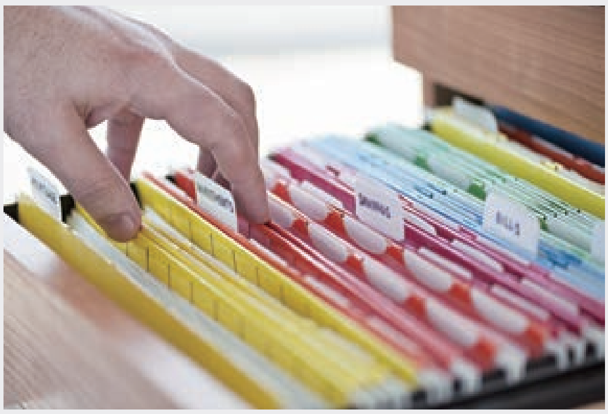
圖表4a

過去五年涉及《守則》的投訴數目

年度	接到的投訴數目
2009/10	46*
2010/11	42*
2011/12	39*
2012/13	62*
2013/14	78

* 所列數字包括在該年度並未列為涉及《守則》的個案 (在2009/10、2010/11及2012/13年度各有三宗；在2011/12年度則有四宗)，而是在隨後的年度終結個案時才歸入此類。

4.8　在本年度，本署完成了81宗涉及《守則》的投訴，並在其中的39宗個案中發現所涉機構出錯，包括有18宗個案是無理拒絕向市民提供所索取的全部或部分資料，或就提供資料施加不必要的條件。最常被誤用的拒絕理由是個人資料私隱或第三者機密資料，而有關資料其實不是或不應視為機密。另一個經常被引用的錯誤理由是所索取的資料屬內部記錄，但這其實並非《守則》訂明為可拒絕披露資料的適當理由。除了拒絕或沒有提供資料外，我們在許多個案中亦發現所涉機構在程序上有不足，例如延誤提供市民所索取的資料，以及在拒絕他們的要求時沒有告知拒絕理由或上訴途徑。



4.9 上述個案顯示政府部門仍然不太願意向市民披露資料。在一些個案中，所涉部門也許真誠相信披露資料會對市民造成混亂。本署認為，現時公眾十分重視他們的知情權，政府應盡量提供全面和準確的資料，而無須預先判斷有關資料對他們其後的行動會有甚麼影響。

以主動調查方式審研的課題

4.10 主動調查是一個重要方式，讓本署審研一些經傳媒報道、處理投訴或其他途徑而知悉的公共行政體制上的問題。正如**第3.14段**所述，我們在本年度完成了六項主動調查。

4.11 在處理投訴的過程中，我們注意到食物環境衞生署（「食環署」）對店舖售賣冰鮮肉類的規管可能存在漏洞。本署就這個課題進行主動調查後發現，雖然該署已訂立嚴格準則，規定店舖必須把冰鮮肉類置於攝氏0度至4度的環境中貯存及展售，但該署巡查店舖的頻次疏落，非正式口頭警告欠缺阻嚇力；給予違規店舖的糾正時限過長，而向違規者重新發牌時亦過於寬鬆。因此，店舖將冰鮮肉類存放在冷凍櫃外展售的違規情況十分普遍，對進食者構成健康風險。本署建議食環署增加巡查新鮮糧食店的頻次，制訂清晰的行動指引，以及對重複違規的店舖即時採取執法行動。

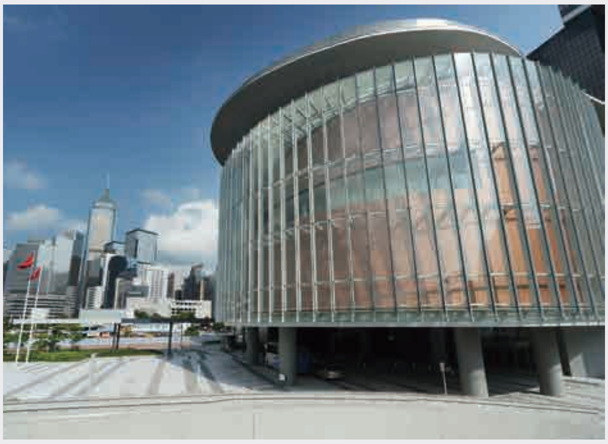
4.12 本署就衞生署如何監管不受法定規管的醫護專業展開主動調查，是由於市民關注到新興的醫護療程及未取得專業資格的醫護人員所帶來的風險。該項調查發現，衞生署從未進行系統性的風險分析及定期檢討，以評估是否有需要把所有醫護專業都納入法定規管範圍，亦沒有任何機制監管不受規管的醫護人員及相關學會的運作情況。我們建議衞生署進行必要的分析及檢討，加強與不受規管的醫護人員的學會的聯繫，以及與所屬的決策局商議制訂長遠的檢討策略。



4.13 由於接到大量有關專營巴士服務延誤及脫班的投訴，本署進行了一項主動調查，審研運輸署對專營巴士服務的監察機制。我們注意到，該署雖有訂立監察機制，但近年有關巴士脫班、班次失準及延誤的投訴仍是有增無已。根據本署的觀察，一個主要問題在於運輸署對脫班的定義及對服務延誤的態度，與市民的感受有很大落差。該署已採取措施解決導致巴士脫班及班次延誤的兩大原因，即車長人手不足及交通擠塞，但該署其實可更充分利用巴士公司提交的營運資料，更主動地進行監察。我們建議運輸署檢討其對脫班的定義；更認真對待服務延誤的問題；進行更多相關數據分析，務求更了解諸如交通擠塞等導致脫班或班次延誤的原因；如有需要，該署亦應制訂改善措施。

4.14 本署亦審研了屋宇署對處理涉及知名人士的僭建個案之「特別程序」。根據「特別程序」，屋宇署會優先對這類個案進行調查，以期盡快答覆市民對這類「名人個案」的疑問。我們的調查結果顯示，屋宇署在公布及交代「特別程序」的詳情方面過於遲緩及被動，且一直未有制訂相關的指引性文件。雖然屋宇署大致上能實現其原先希望達到的目的，但完成調查後就僭建物採取執法行動卻往往需時過久。我們建議該署日後在推行新措施時須盡快向公眾公布；為「特別程序」制訂文件；以及設法根治延誤處理僭建個案的問題。

4.15 本署亦就香港的公開資料制度進行了主動調查。在目前制度下，政制及內地事務局負責推行《公開資料守則》。我們發現，香港的公開資料制度純屬行政性質，故此，其他國家和地區的資訊自由法例中的主要元素皆不存在，或未能獲充分體現。較顯著的不足之處包括：沒有涵蓋絕大部分公營機構；監察範圍不包括沒有提及《守則》的索取資料要求；欠缺一個有權作出具約束力的決定的審裁機構；沒有就違反《守則》的行為訂立任何罰則；對索取資料要求的統計數據分析不足；政府部門對《守則》的豁免規定一知半解；主動披露及定期匯報不足；以及有需要加強公眾教育和宣傳。本署認為，其他國家和地區制定資訊自由法例，標誌着政府向人民保證其維持開明問責及高透明度的決心。因此，我們向政府提出了多項改善建議，特別是就公開資料或資訊自由制定法例，涵蓋範圍應包括政府部門及公營機構管有的資料。



4.16 我們亦審研了香港的公共檔案管理及歷史檔案保存制度。政府檔案的管理及保存工作，是在行政制度下由政府檔案處（「檔案處」）負責。檔案處是透過向政府部門發出有關檔案管理的通告及工作守則並監察其遵從情況，來執行其職務。我們發現，目前的制度有多項不足之處，包括缺乏法律依據，這方面與其他國家和地區相反；絕大部分公營機構無須遵從檔案處的守則及指引；欠缺有效措施（包括罰則）以確保檔案處的規定獲得遵從；檔案處無法負荷龐大的工作量；檔案管理工作欠缺透明度，以致市民難以理解及監察政府的工作；檔案資料保密的安排須予檢討；以及電子檔案的管理工作落後。本署向政府提出了多項改善建議，特別是制定公共檔案和歷史檔案的法例。

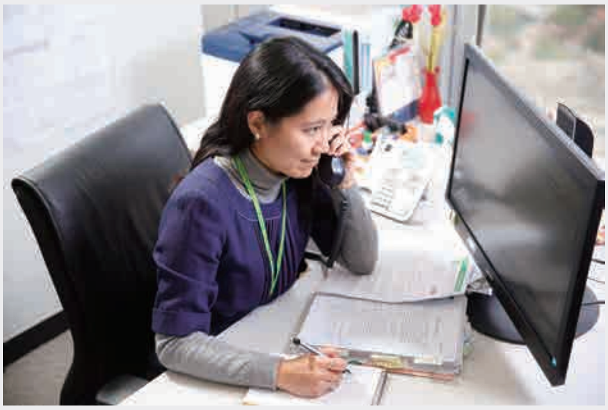
投訴人或部門的異議

重新評審個案

4.17 本署接到的所有投訴，均會先進行評審，以判斷根據《申訴專員條例》的規定是否可以或應該受理。假如投訴事項不在本署職權範圍內，或本署受法例所限不能進行調查，又或者不適宜由本署跟進，則我們不會受理個案。投訴人假如不同意我們的決定，可以要求本署重新評審其個案。

4.18 本年度內，我們接到共390宗重新評審個案的要求，並就其中85宗重新展開查訊。

覆檢個案



4.19 投訴人有時會不滿意我們的調查結果或就投訴事項所作的結論，而要求本署覆檢其個案。本署會按照既定程序考慮這類要求。假如認為理據充分，會就投訴個案進行覆檢。

4.20 在本年度，本署接到共76宗覆檢個案的要求。我們否決了當中的31宗，並就其餘45宗進行覆檢。在完成覆檢後，本人改變了對四宗個案的決定，對餘下41宗個案則維持原來的決定。詳情參見**圖表4b**。

圖表4b

覆檢個案結果						
理由 / 結果	新證據		新觀點		不在本署職權範圍內	合計
	有	沒有	有	沒有		
改變決定	2	–	2	–	–	4
維持決定	–	41	–	–	–	41
						45

司法覆核及訴訟

4.21 投訴人假如不滿意本人的決定，除了可要求本人覆檢其個案之外，亦可以向法院提出司法覆核。

4.22 二〇一〇年，一名投訴人曾向法院申請許可，就本人的決定提出司法覆核。事緣本署曾要求該投訴人同意本署將其個人資料轉交被投訴的某政府部門，以便展開查訊工作，然而，他在本署多次催促下依然沒有回覆表示同意，本人遂決定不再繼續就其投訴進行查訊。高等法院於二〇一〇年十月駁回其申請。投訴人隨後向上訴法庭申請許可，就高等法院的裁決提出上訴。有關的聆訊已於二〇一三年七月進行，而該申請亦被駁回。



不易處理的投訴人行為

4.23 本署人員在日常的工作中，往往亦會遇到不易處理的投訴人行為。這些行為會以不同形式表現出來：有些投訴人使用粗言穢語辱罵甚至恐嚇本署人員；有些則提出諸多不合理的要求，例如堅持要即時與本署人員對話，要求某職級以上甚或指定要男性或女性職員處理其個案，又或者試圖指示我們如何進行查訊。在本年度，我們遇到特別難以處理的情況，是有些投訴人多次投訴某個機構，不是針對該機構日常運作的細枝末節，便是不斷就某事項要求該機構繼續採取行動。這些投訴人總是不肯接受本署的調查所得及結論，而持續要求我們覆檢其個案，若本署不認同其看法，他們便轉而提出職員投訴。這些投訴個案耗費了我們大量時間和精神。然而，我們明白這是所有投訴處理機構均會遇到的情況，因此會以專業的態度面對，並且為職員提供足夠的培訓。

對本署職權範圍的質疑

4.24 在本年度，某政府部門曾質疑本署是否有權處理其涉及的投訴個案。該部門表示，被投訴的行動是屬於一份銷售合約的一方或某私營機構的代理人的行為。經諮詢本署的顧問後，我們維持原來的看法，認為投訴事項在本署職權範圍內，理由是有關合約並非商業性質，而該部門所採取的行動是為了貫徹落實公共政策。

綜述

4.25 本署向政府部門及公營機構提出建議，旨在協助他們提升行政質素及糾正體制上的流弊，而這正是我們處理投訴工作的一個重要目的。我們感到欣慰的是，不少政府部門及機構已因應本署的建議，推出很多積極和正面的措施。

4.26 本署致力以調解方式處理適合的投訴個案，這方面的努力已取得成果。我們在年度內以這種方式處理了多宗涉及不同事宜的投訴，在良好氣氛下解決問題。至於涉及《公開資料守則》的投訴個案，我們更着重分析部門及機構為何不合理地拒絕索取資料要求，以及找出他們在遵從《守則》方面常見的失誤。本署亦繼續以主動調查方式，協助解決公共行政體制上的流弊。我們在年度內完成了六項主動調查，得到傳媒廣泛報道，而本署的建議大部分均獲政府當局接納。



內部行政

第五章

人手編制

5.1　本署所採取的三管齊下策略，有助我們建立一個幹練的調查團隊。在本年度，我們繼續以基本入職職級聘請大學畢業生加入為助理調查主任，及早對他們進行培訓，並提供清晰的職業發展前途。這使本署能夠自行培養人才，建立穩固的根基，對調查主任職系的長遠發展有很大幫助。除內部晉升之外，我們也繼續聘請一些具有公營機構工作經驗的人員直接擔任較高級的職位，以提高這個職系的資歷，擴闊調查人員的視野。此外，為解決調查主任職系不時會出現的人手緊絀問題，以及應付驟增的工作量，我們亦聘請具有豐富公共行政經驗的臨時調查人員，分擔常規人員的工作。我們將持續循這幾個方向努力，以確保穩定的人手編制。

5.2　我們在年度內通過內部晉升和公開招聘，委聘了共六名調查人員，包括三名高級調查主任及三名助理調查主任。本署的組織圖載於**附件15**。

圖表5a

人手編制

職員分類	截至2012年3月31日	截至2013年3月31日	截至2014年3月31日
首長級人員	4	4	4
調查人員	55	60	61
行政及支援人員	49	47	48
常規人員合計	**108**	**111**	**113**
臨時調查人員： 相等於全職人員（合計工日）	5.1 (1,356)	3.9 (1,032)	1.9 (507)
總人數	**113.1**	**114.9**	**114.9**

職員培訓

5.3　為協助職員掌握所需技能，以便更有效地執行職務及提高效率，本署繼續加強培訓課程的內容，特別是着重提升他們的技巧，以應付不斷改變的社會環境和處理投訴時日益複雜的情況。

5.4　二〇一三年十月及二〇一四年一月，署方為新招聘的人員先後安排了兩次入職簡介課程，協助他們盡快熟習新的環境和投入工作。



入職培訓

5.5　去年，本署曾舉辦以互動形式進行的培訓工作坊，在本年度，我們亦舉辦了另一次同類工作坊，內容着重在與投訴人接觸時如何應付可能遇到的難以處理的情況。培訓對象除調查人員外，亦擴大至支援服務的人員，主要是提升各種技巧，使他們在面對難以應付的情況時，能夠盡量與投訴人保持有效溝通。



關於如何應付難以處理的情況的工作坊

5.6　為了繼續採用調解方式處理投訴，加強本署人員排解糾紛的能力，我們為本署的調查人員舉辦了一個工作坊，讓大家共同分享在處理調解個案方面的經驗。署方亦設有資助計劃，鼓勵調查人員修讀較深入的培訓課程及考取認可調解員的專業資格。



關於調解的工作坊

5.7　二〇一三年四月，本署派出三名調查人員，到曼谷參加國際申訴專員協會與亞洲申訴專員協會聯合舉辦的國際研討會暨培訓課程，進一步認識其他國家和地區的不同機構在投訴處理方面的工作方法。



國際研討會暨培訓課程

人力資源管理系統

5.8　本署已開展計劃，把人力資源檔案、薪酬記錄、假期申請及其他各項人力資源管理功能電腦化。這套系統將有助本署提升各項人力資源職能的運作，使相關數據資料的管理和工作流程更有效率，同時亦方便職員查閱僱傭方面的相關資料。

公開資料的政策

5.9　本署的理想是確保香港的公共行政公平和有效率，兼且問責開明，服務優良。為達致上述目的，我們也必須讓市民大眾清楚認識本署及我們所提供的服務。因此，本署已訂立及公布「公開資料的政策」，當中界定我們向一般市民提供資料的範圍，並且說明在個別市民提出索取要求時，我們將如何回應及提供他們所需的資料。

對本署的投訴

5.10 在本年度，我們完成了共39宗市民對本署職員的投訴，內容涉及職員態度或工作方式和程序，又或兩者都涉及。在這些投訴個案當中，有兩宗經本署調查後認為投訴成立，另有三宗投訴部分成立。我們因應這些投訴認真地汲取經驗教訓，改善了工作程序，並為有關的職員提供適當輔導。

5.11 投訴人對本署職員及工作方式的投訴有上升趨勢，而他們的投訴大多是由於不滿意本署就其投訴某些政府部門或公營機構所作的結論和決定。無論如何，我們會把每項批評意見視為重新審視工作方式的好機會，並藉此經常提醒自己，隨着市民對服務效率及成效的要求日高，本署亦須不斷改進，提供更優質的服務。

圖表5b

2013/14年度完成的對本署的投訴

投訴性質	成立	部分成立	不成立
職員態度（包括延誤、疏忽、濫用職權及態度令人不可接受）	–	2	11
工作方式和程序	2	–	4
職員態度及工作方式和程序	–	1	19
總計	**39**		



宣傳推廣及對外關係

第六章

6.1　本署十分重視宣傳推廣的工作。在本年度，我們進行了多項不同形式的宣傳活動，藉以增加市民及社會各界人士對本署的認識。

公眾教育及宣傳

香港電台電視劇《申訴》



6.2　我們今年首次與香港電台電視部合作，攝製一輯共八集的電視劇《申訴》。該劇集於二〇一三年暑期推出，以本署的實際調查工作，以及投訴人和被投訴機構所面對的困難作為故事題材。



《申訴》電視劇啟播禮記者招待會



《申訴》電視劇集宣傳海報

6.3　《申訴》以真實個案為藍本，觀眾可透過劇集具體地了解我們的工作。劇集更在二〇一三年「電視節目欣賞指數調查」(第三階段) 所評選的80個本地非新聞財經報道電視節目中排行第七位。

宣傳推廣活動

6.4 在本年度，本署繼續進行以「發現有錯‧促速改過」為標語口號的宣傳活動，用一支熒光筆比喻申訴專員監察公共行政的角色。有關的廣告片在本地電視、公共交通工具及網上電視播出。此外，我們亦在多份免費報章及巴士站燈箱刊登廣告。



「發現有錯‧促速改過」

巡迴展覽

6.5 巡迴展覽亦是本署宣傳推廣活動的重要一環，目的是接觸社會各階層人士。我們在不同地區的九個選定地點（包括政府辦公大樓、購物商場及港鐵車站）設置展覽攤位，播放電視劇《申訴》及向市民派發宣傳單張和紀念品。



巡迴展覽

網頁更新

6.6 為方便市民大眾在網上查閱有關本署的資料，我們已全面更新本署網頁。新網頁的介面設計更加方便易用，同時亦符合無障礙網頁的最新標準。





本署網頁的全新介面

記者招待會及新聞公報

6.7 大眾傳媒是我們向市民發布重要消息的有效渠道。在本年度，我們舉行了共四次記者招待會，公布了三份投訴個案調查報告（不披露個案所涉人士的身份）及七項主動調查的結果。另外，我們亦宣布展開兩項主動調查，邀請公眾提出意見。



記者招待會

圖表6a

記者招待會及新聞公報	
2013年5月9日	• 公布關於政府當局對食肆違例擴展營業範圍的規管及執法行動的主動調查結果 • 公布兩宗投訴個案的調查結果（不披露個案所涉人士的身份）： i. 地政總署拖延採取執行土地契約條款行動 ii. 三個政府部門沒有妥善執行禁止車輛在公眾假期駛入某郊野公園的規定
2013年7月17日	• 宣布就當局對店舖阻街的規管及執法行動展開主動調查
2013年7月22日	• 申訴專員促請當局研究制定保障道歉者的法例
2013年10月24日	• 公布以下兩項主動調查的結果： i. 政府當局對店舖售賣冰鮮肉類的規管 ii. 政府當局如何監管不受法定規管的醫護專業 • 公布一宗有關運輸署處理的士投訴的機制的個案調查結果（不披露個案所涉人士的身份）
2014年1月14日	• 宣布就政府對「認可殯葬區」的管理展開主動調查
2014年1月23日	• 公布以下兩項主動調查的結果： i. 屋宇署處理涉及知名人士的僭建個案之「特別程序」 ii. 運輸署對專營巴士行車班次的監察機制
2014年3月20日	• 公布以下兩項主動調查的結果： i. 香港的公開資料制度 ii. 香港的公共檔案管理

為政府部門及機構舉辦講座

6.8　我們積極與各政府部門及公營機構接觸。在本年度，我們舉辦了共八次外展講座，介紹本署的使命、角色及工作程序。



為政府部門舉辦講座

青少年教育

6.9　本署在年度內參與了香港貿易發展局主辦的「教育及職業博覽2014」，讓青少年透過參觀我們的展覽攤位，直接與本署人員傾談，進一步了解我們的工作。



教育及職業博覽

與專業人士、社區領袖等合作

顧問及太平紳士

6.10　本署顧問及參與「太平紳士協助推廣計劃」的太平紳士一直支持本署的工作。二〇一三年十月，我們特別為顧問和太平紳士舉辦了一次關於骨灰龕問題的研討會，讓他們與代表四個相關政府決策局及部門的講者互相交流。這次會議取得良好的成果。



關於骨灰龕問題的研討會

立法會及區議會議員

6.11　每年，申訴專員都會與立法會議員會面，講述本署最新的工作概況。本年度的會面於二〇一三年十二月三日舉行，本人在會上與出席的議員就公眾關注的問題進行討論並交換意見。

6.12　二〇一三年四月二十六日，我們為立法會及區議會議員的助理舉辦了一次研討會，講述我們處理投訴的經驗，主要內容包括公共房屋申請及街道管理。



為立法會及區議會議員的助理舉辦研討會

申訴專員嘉許獎

6.13　本署每年頒發申訴專員嘉許獎，旨在表揚在處理投訴和服務市民方面有出色表現的公營機構及公職人員。本年度的頒獎典禮於二〇一三年十月三十一日舉行，共有超過200人出席這次盛會。渠務署獲頒本年度大獎，其餘兩個獲獎機構為路政署及地政總署，另有35位公職人員獲獎。



申訴專員嘉許獎頒獎典禮

圖表6b

二〇一三年得獎機構一覽
渠務署（大獎）
路政署
地政總署

圖表6c

二〇一三年得獎公職人員一覽

機構	得獎人數
入境事務處	2
土木工程拓展署	1
土地註冊處	1
公司註冊處	1
水務署	2
司法機構	1
市區重建局	2
社會福利署	2
房屋署	1
屋宇署	1
建築署	1
食物環境衞生署	1
香港考試及評核局	1
香港海關	2
效率促進組1823電話中心	1
海事處	1
強制性公積金計劃管理局	2
渠務署	2
路政署	2
學生資助辦事處	2
機場管理局	2
衞生署	1
醫院管理局	2
懲教署	1

與海外及內地機構的聯繫

6.14　本人與海外及內地機構保持緊密聯繫，以掌握不同國家和地區申訴專員制度的最新發展和處事方式。在本年度，本人分別出席了國際申訴專員協會在維也納及紐約舉行的兩次常務理事會會議，以及亞洲申訴專員協會在德黑蘭舉行的會員大會暨常務理事會會議。此外，本人亦在國際申訴專員協會於曼谷舉辦的培訓課程擔任講者。



國際申訴專員協會在維也納舉行的常務理事會會議

6.15　二〇一三年十一月，副申訴專員率領五位同事前往廣西壯族自治區進行訪問，並與自治區監察廳和信訪局的代表會面，加深了對當地公共行政及監察制度的認識。



本署人員訪問廣西

6.16　過去一年，多個海外及內地機構的代表團到訪本署，當中包括由泰國總申訴專員率領的代表團。本年度的訪客一覽表載於**附件17**。





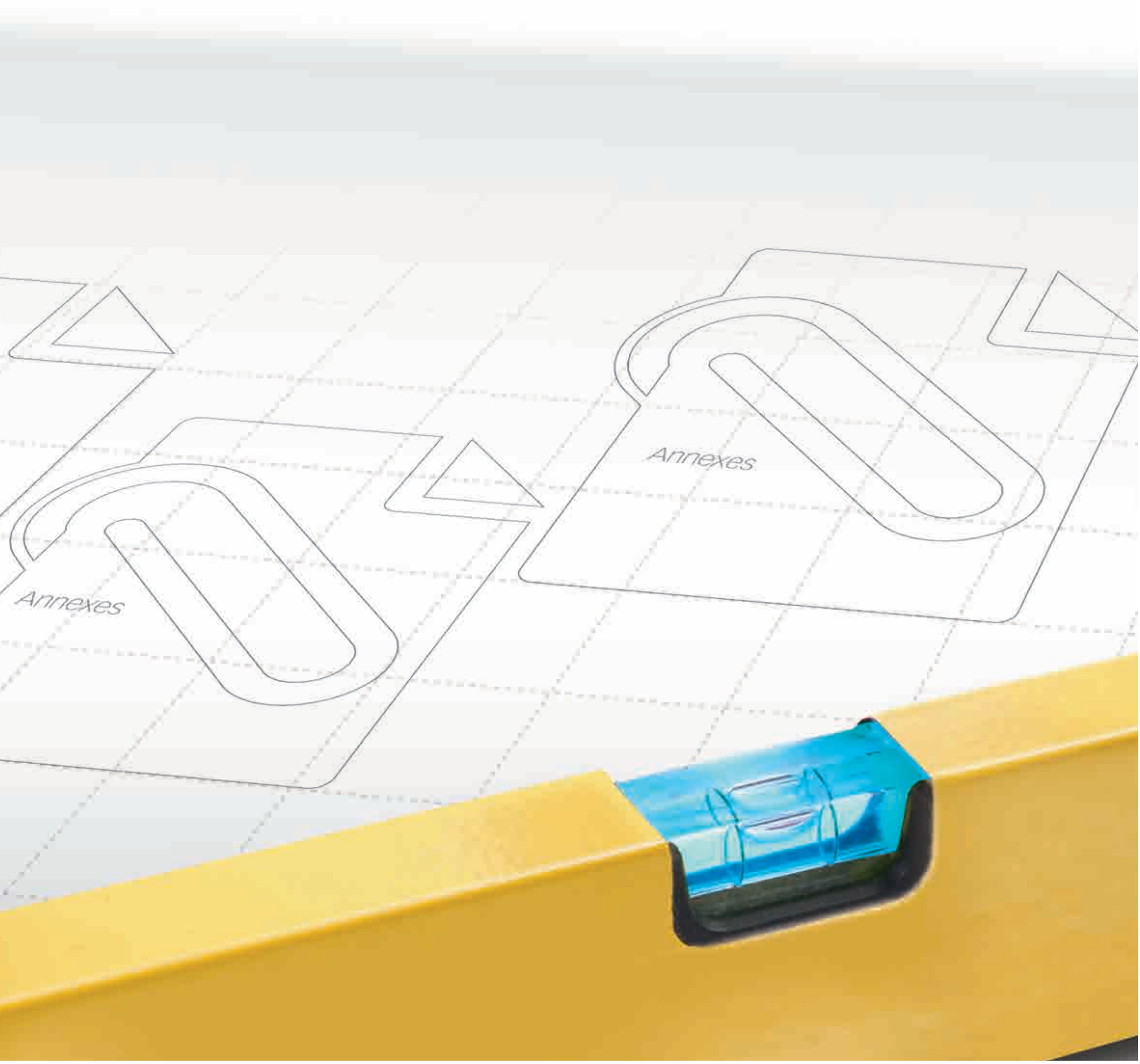
泰國總申訴專員率領代表團到訪本署

前瞻

6.17　我們會繼續評估公眾對本署服務的認識、觀感及期望，並且聽取社會各界人士的意見及參考世界各地申訴專員制度的經驗，努力不懈，繼續改善服務。


Annexes

附件



用語詞彙

中止調查的投訴

這是指本署停止就某宗投訴進行查訊。原因可能是投訴人沒有提供充分資料或證據，以及投訴人不同意本署取得其個人資料等。

未有定論

這是指在全面調查後，申訴專員認為所蒐集到的證據有矛盾、不一致、不完整或缺乏佐證，故此不擬就投訴作任何定論。

主動調查

這是指儘管沒有接到投訴，但基於公眾利益而決定主動進行的調查。主動調查通常是針對某些涉及行政體制的事宜或廣受市民關注的事項。

主動調查審研工作

這是指本署就某些可能值得展開主動調查的課題進行的初步審研。主動調查審研若顯示並無顯著行政失當，或有關機構已積極改善，則本署不會展開主動調查，而會終結審研，並將結果送交所涉機構。如有需要，本署會提出改善建議。

成立、部分成立和不成立

這是指本署就投訴進行全面調查後所作結論的類別，以反映被投訴機構不同程度的過失。

全面調查

這是指深入的查訊，通常是就複雜或性質嚴重的投訴展開調查，而在完成調查後往往會提出改善建議或補救措施。

同類主題投訴

市民或會就社會上出現的特殊問題或同類的課題而提出投訴，他們主要都是針對被投訴機構所作的某項行動或某個決定。

行政失當

這在《申訴專員條例》中已有定義。基本上，「行政失當」是指行政拙劣、欠缺效率或不妥善，當中包括不合理的行為；濫用權力或職權；不合理、不公平、欺壓、歧視或不當地偏頗的程序及延誤；無禮或不為他人着想的行動。

投訴

投訴是一項具體指稱，所針對的是不當行為、不合理行動或不妥善的決定，而這些行為、行動或決定影響到投訴人，令他感到不滿或受屈。

投訴已撤回

這是指投訴人主動撤回所提出的投訴。然而，申訴專員仍會視乎所指稱事項的性質或嚴重程度，可能繼續跟進。

投訴不成立，但機構另有失當之處

投訴人指稱的事項雖然不成立，但申訴專員卻發現所涉機構另外有顯著的行政失當之處，並就這些須予改善的地方提出意見。



投訴事項不在本署職權範圍內

這是指《申訴專員條例》訂明，申訴專員不得調查的被投訴的機構或行動。

決定不予繼續處理的投訴

這是指申訴專員在考慮所有有關情況後，決定不再繼續處理某宗投訴。考慮的情況包括個案是否有充分的表面證據，證明所涉機構行政失當。

受條文所限不得調查

這是指基於《申訴專員條例》列明的限制，本署不得對投訴展開調查。

查訊

對於一般性質的投訴個案，本署會以這種方式較快捷地處理。如認為適當，我們會要求被投訴機構同步回覆本署及投訴人。在此情況下，本署會審研有關機構的回覆、投訴人對回覆的意見，以及任何其他相關資料或所蒐集的證據。在完成對投訴的查訊時，本署會把查訊結果告知投訴人，如有需要，亦會建議所涉機構採取補救行動或改善措施。如認為有必要更深入及全面地調查投訴事項，我們會展開全面調查。

查詢

查詢是指市民要求本署提供資料或意見。

調查

這是指就投訴而展開的全面調查，或是儘管沒有接到投訴而進行的主動調查。

調解

這是投訴人與被投訴機構在自願的情況下同意舉行會議，討論投訴個案，尋求雙方願意接受的解決方法。本署的調查主任會以中立調解員的身份，促成雙方和解。

《申訴專員條例》附表所列機構一覽



條例（第397章）附表1第I部所列機構

1. 政府所有部門／機構（公務員敘用委員會秘書處、香港輔助警察隊、香港警務處及廉政公署除外）
2. 九廣鐵路公司
3. 市區重建局
4. 平等機會委員會
5. 民眾安全服務隊
6. 立法會秘書處
7. 地產代理監管局
8. 西九文化區管理局
9. 香港考試及評核局
10. 香港房屋協會
11. 香港房屋委員會
12. 香港金融管理局
13. 香港藝術發展局
14. 香港體育學院有限公司
15. 個人資料私隱專員公署
16. 消費者委員會
17. 財務匯報局
18. 強制性公積金計劃管理局
19. 僱員再培訓局
20. 機場管理局
21. 職業訓練局
22. 醫院管理局
23. 醫療輔助隊
24. 證券及期貨事務監察委員會
25. 競爭事務委員會

條例（第397章）附表1第II部所列機構

1. 公務員敘用委員會秘書處
2. 香港輔助警察隊
3. 香港警務處
4. 廉政公署

對投訴不予跟進或不展開調查的情況

附件 3



不受申訴專員調查的行動 –
香港法例第397章附表2

1. 保安、防衛或國際關係
2. 法律程序或檢控任何人的決定
3. 行政長官行使權力赦免罪犯
4. 合約或商業交易
5. 人事方面的事宜
6. 政府頒授勳銜、獎賞或特權
7. 行政長官親自作出的行動
8. 有關施加或更改土地權益條款的決定
9. 與《香港公司收購、合併及股份購回守則》有關的行動
10. 香港警務處或廉政公署就防止及調查任何罪行而採取的行動

調查投訴的限制 –
香港法例第397章第10(1)條

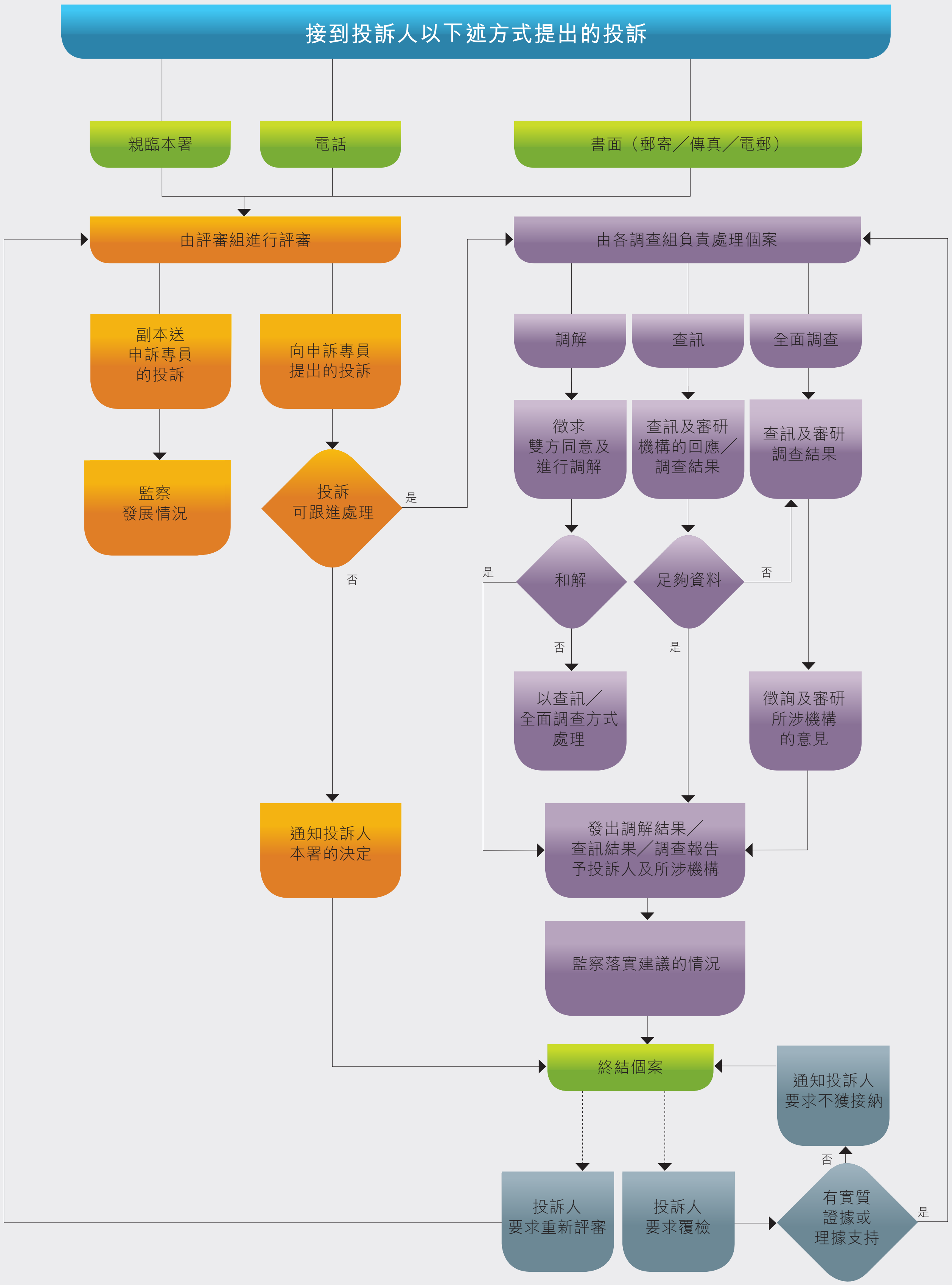
1. 投訴人對投訴事項已知悉超過兩年
2. 投訴由匿名者提出
3. 投訴人無從識別或下落不明
4. 投訴並非由感到受屈的人士或適當代表提出
5. 投訴人及投訴事項與香港並無任何關係
6. 投訴人有權利根據法律程序（司法覆核除外）提出上訴或尋求補救辦法

申訴專員可決定不展開調查的情況 –
香港法例第397章第10(2)條

1. 以前曾調查性質相近的投訴，而結果顯示並無行政失當之處
2. 投訴關乎微不足道的事
3. 投訴事屬瑣屑無聊、無理取鬧或非真誠作出
4. 因其他理由而無須調查

處理投訴流程圖

附件 4



接到投訴人以下述方式提出的投訴
親臨本署
電話
書面（郵寄／傳真／電郵）
由評審組進行評審
由各調查組負責處理個案
副本送
申訴專員
的投訴
向申訴專員
提出的投訴
監察
發展情況
投訴
可跟進處理
是
否
調解
查訊
全面調查
徵求
雙方同意及
進行調解
查訊及審研
機構的回應／
調查結果
查訊及審研
調查結果
和解
足夠資料
是
否
否
是
以查訊／
全面調查方式
處理
徵詢及審研
所涉機構
的意見
通知投訴人
本署的決定
發出調解結果／
查訊結果／調查報告
予投訴人及所涉機構
監察落實建議的情況
終結個案
通知投訴人
要求不獲接納
否
投訴人
要求重新評審
投訴人
要求覆檢
有實質
證據或
理據支持
是

已完成的主動調查報告及主動調查審研工作(選錄)索引

附件 5

主動調查報告	
OMB/DI/304	政府當局對店舖售賣冰鮮肉類的規管
OMB/DI/278	政府當局如何監管不受法定規管的醫護專業
OMB/DI/316	屋宇署處理涉及知名人士的僭建個案之「特別程序」
OMB/DI/254	運輸署對專營巴士行車班次的監察機制
OMB/DI/238	香港的公開資料制度
OMB/DI/246	香港的公共檔案管理

主動調查審研工作(選錄)	
OMB/DI/222	有關中藥的規管
OMB/DI/303	康樂及文化事務署就聘請導師及團體租用文娛設施的甄選準則和評分機制
OMB/DI/319	當局公布各投票站每小時投票人數統計數字的安排
OMB/DI/315	食物環境衞生署就審批攤檔持牌人申請變更「規定售賣貨品種類」的考慮因素
OMB/DI/327	差餉物業估價署收集物業間隔改動資料的程序
OMB/DI/336	地政總署及康樂及文化事務署就某地段興建足球場計劃所採取的行動
OMB/DI/351	消防處處理「火警危險投訴」的程序
OMB/DI/350	房屋署處理公屋租戶索償的程序
OMB/DI/347	消防處因執行職務而引致他人財物受損的賠償機制
OMB/DI/348	屋宇署對建築地盤範圍外吊運建築材料安全的監管
OMB/DI/343	地政總署接獲有關兩間店舖涉嫌違反土地契約的舉報後所採取的跟進行動

* 按調查完成日期排序

已完成的主動調查報告摘要



屋宇署

個案編號：OMB/DI/316

屋宇署處理涉及知名人士的僭建個案之「特別程序」

（調查宣布日期：二〇一三年十一月四日；完成日期：二〇一四年一月十七日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

自二〇一一年年中，專責處理僭建問題的屋宇署開始採用一套特別為處理涉及知名人士的僭建個案（下稱「名人個案」）而設的工作程序（下稱「特別程序」），希望透過率先派員於「接獲舉報當天」或「最遲於三數天內」到場視察及展開調查，以確定所涉僭建物是否存在，可以盡早解答公眾的疑問。在完成調查後，該署會按照其一般處理僭建個案的政策及程序採取行動，而不會因為涉及知名人士而作任何特別嚴厲或寬鬆的安排。

2. 由於公眾對於政府如何處理名人個案表示關注，申訴專員決定展開主動調查，探究「特別程序」可有不足之處。

本署調查所得及評論

新程序的公布過於遲緩及被動

3. 屋宇署設立「特別程序」以盡快解答公眾及傳媒就名人個案的疑問，本署認為是有一定理據的。然而，「特別程序」畢竟有別於處理一般僭建個案的程序，政府理應在決定採用該程序後盡快向公眾闡述其內容及理據，而非延至逾半年後被傳媒查問，才透露已實施「特別程序」處理名人個案。政府在公布「特別程序」方面實在過於遲緩和被動。

新程序欠缺指引文件

4. 截至本署完成調查當天，屋宇署實施「特別程序」已逾兩年，以該程序處理的個案達數十宗，但該署卻一直未有就該程序制訂指引性文件。由於欠缺指引，個別職員或會對相關規定有不同理解而致出現在處理上的誤差。

執法行動常有延誤

5. 在絕大部分名人個案中，屋宇署都能按「特別程序」率先於接獲舉報當天或最遲於三數天內派員到場視察。不過，在隨後採取執法行動時，卻經常出現延誤，例如：

(1) 在確定僭建物逾半年後仍沒有發信勸諭業主盡快展開糾正工程；

(2) 在勸諭信期限屆滿逾一年後仍沒有發出法定命令；

(3) 於法定命令期限屆滿逾半年後始向業主發出檢控前的警告信。

6. 上文所述的延誤，並不是名人個案所獨有，在一般的僭建個案中亦常見。這對公眾安全不無影響。

建議

7. 申訴專員向屋宇署提出以下建議：

(1) 汲取經驗，日後在推行新措施時，須盡快公布內容及因由；

(2) 為「特別程序」制訂文件，列明該程序的目的、理據及相關指引，以便職員依從；

(3) 認真檢討導致不時延誤處理僭建個案的原因，設法根治問題。



政制及內地事務局

個案編號：OMB/DI/238

香港的公開資料制度

（調查宣布日期：二〇一三年一月四日；完成日期：二〇一四年三月十八日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

資訊自由或公開資料是市民的基本權利。然而，香港並沒有專為規管資訊自由或公開資料而設的法例，只有政府於一九九五年開始推行的一套行政守則，即目前由政制及內地事務局（「政制局」）負責的《公開資料守則》（「《守則》」）。《守則》規定，政府所有決策局／部門都必須向市民公開政府管有的資料，除非有《守則》所訂明可拒絕披露的理由（「豁免規定」）。

2. 儘管政制局近幾年已努力改善《守則》的執行情況，本署曾處理的投訴個案顯示，有些局／部門尚未完全理解《守則》，亦未能適當地應用其條文。另一方面，不少國家和地區已有重大進展，包括為資訊自由立法，以滿足社會大眾對政府開明問責的要求和期望。

3. 有鑑於此，申訴專員展開這項主動調查，藉以進一步就香港的公開資料制度查找不足之處及相關問題，並參考其他國家和地區的情況。本署的調查所得如下。

本署調查所得

沒有法律支持

4. 在香港的純行政制度下，其他國家和地區的資訊自由法例的一些重要元素在香港根本不存在，特別是審裁機構具約束力的決定，以及對不遵從規定的罰則。至於其他重要元素，亦未獲充分體現，例如涵蓋各公營機構、主動披露資料、定期匯報工作及資訊自由的倡導等。

《守則》的涵蓋範圍狹窄

5. 《守則》只涵蓋兩個公營機構，而所有其他公營機構則可自行選擇是否採納《守則》。即使這些公營機構決定採納《守則》，他們仍不屬於《守則》正式涵蓋的範圍，因此亦不會受政制局監察。

監察範圍有限

6. 據《守則》規定，無論市民索取資料時有否引用《守則》，各局／部門都必須按照《守則》的精神處理。可是，政制局所監察的統計數據，卻只包括使用《守則》的特定表格或表明是按《守則》提出的索取資料要求。可想而知，政制局沒有監察的索取資料要求為數必定相當多。

對豁免規定的認識不足，以致在應用時出錯／有不一致之處

7. 不少局／部門仍未能完全掌握《守則》的精神和字面意義，往往只根據自行詮釋來決定豁免規定是否適用。在應用有關「第三者資料」和「個人資料（私隱）」的豁免規定方面，各局／部門的做法尤其不一致，亦經常出錯。政府當局在這方面沒有足夠的指引，而各局／部門並無徵詢權威專家意見的途徑。

缺乏檢討

8. 有別於許多其他國家和地區的資訊自由法例中的豁免規定，《守則》的豁免規定並沒有訂明有效期。此外，《守則》缺乏定期檢討各項豁免規定的常設機制，而其他國家和地區則經常檢討及更詳細地訂明豁免類別，藉以收窄豁免規定的適用範圍和縮短其有效期，進一步提升公眾索取資料的權利。政制局亦沒有既定渠道可以就其涉及公開資料的工作，徵詢其他專家或輿論領袖的意見，以符合社會大眾的期望。

主動披露及定期匯報不足

9. 各局／部門目前向市民例行提供的資料只屬一般性質，並不包括行政守則、指令及訓令，或其他關於對公眾有影響的決定的文件。在其他國家和地區，當地法例訂明政府和有關機構必須主動披露上述各類文件，並須發表全面的年度或季度報告。相比之下，政制局每季發出的新聞稿僅提供少量統計數據，難以讓市民了解《守則》和監察各局／部門遵從《守則》的情況。

宣傳及公眾教育不足

10. 政制局為《守則》專設的網頁(www.access.gov.hk)所載資料甚少。在其他國家和地區，相關網頁列載資訊自由各個方面的指引，引用個案實例來解釋資訊自由法例及豁免規定，並且向公眾提供諮詢途徑。政制局雖然有製作政府宣傳短片／聲帶，且不時在電台／電視台播出，但它們只提供最簡單的資訊；對於《守則》的基本原則，例如政府須公開透明，都一概沒有介紹。

建議

11. 申訴專員建議政府考慮立法訂明市民有索取資料的權利，涵蓋範圍包括各局／部門及所有公營機構所管有的資料，並設立具執法權力的獨立機構監察公開資料的工作。

12. 在制定相關法例前，政府當局應該採取多項措施，包括：

(1) 訂定及落實一套分階段計劃，將《守則》的適用範圍及政制局的監察權力擴大至包括所有公營機構；

(2) 檢討當局對「索取資料要求」的定義，涵蓋那些沒有引用《守則》的索取資料要求，以便全面監察各局／部門遵行《守則》的情況；

(3) 向各局／部門提供更多關於如何詮釋及引用《守則》的意見和支援，特別是豁免規定；

(4) 尋求方法和途徑，以便各局／部門就較難處理的索取資料要求，徵詢權威專家的意見；

(5) 設立機制定期檢討《守則》；

(6) 設立一個獨立機構，就有關公開資料的事宜向政制局提供意見；

(7) 向公眾發放更多資訊，以便市民了解及監察各局／部門的表現。



政府檔案處

個案編號：OMB/DI/246

香港的公共檔案管理

（調查宣布日期：二〇一三年一月四日；完成日期：二〇一四年三月十七日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

在香港，政府檔案的管理和公共歷史檔案的保存工作，是在純行政制度下由政府檔案處（「檔案處」）負責。其實，不少國家和地區早已為保護歷史檔案而制定法例，規定政府部門及公營機構必須妥善地建立和管理公共檔案，並且訂立罰則，確保他們遵從有關規定。

2. 有鑑於此，申訴專員展開主動調查，審研政府當局的公共檔案管理制度是否符合現代政府開明問責的公共行政標準，以及能否充分保護檔案資料，供市民查閱。本署的調查所得如下。

本署調查所得

沒有法律支持

3. 檔案處在公共檔案管理方面的工作，並無法律依據，只能靠各決策局及部門遵從該處不時發出的行政工作守則及指示。儘管檔案處已在二〇〇九年發出一套檔案管理的強制性規定，但始終無法有效確保各局／部門遵從，尤其是因為有關規定並不具備法律效力。

欠缺有效措施確保各局／部門遵從規定

4.　檔案處主要是透過各局／部門的自我評估調查和該處的檔案管理研究，監察各局／部門有否遵從規定。不過，這些調查未必能夠真正反映各局／部門的實際執行情況，而且大部分研究只限於有關的局／部門某些檔案的局部範疇，根本無助於確保各局／部門遵從檔案處的規定。此外，香港並未設有獨立顧問機構，可以讓公眾參與及監察檔案工作。

5.　檔案處亦缺乏強而有力的措施，以確保關於建立檔案的規定獲得遵從。該處目前在確保各局／部門適時把檔案移交該處鑑定方面顯得十分被動，而其監察也十分鬆懈。檔案處須靠各局／部門主動報告遺失或未經授權銷毀檔案的事件，由於未必在所有事件發生後都會收到報告，因此該處亦無從得悉問題的實際嚴重程度。在局／部門已向檔案處提交報告的個案中，只有極少數違規者受到紀律或行政處分。

現行制度的監管範圍有限

6.　在香港數百個公營機構之中，只有兩個須遵從檔案處就檔案管理訂定的行政規定，儘管有不少公營機構其實都是為社會提供重要服務。其他國家和地區的公共檔案法或歷史檔案法則普遍規定不論政府機關還是公營機構，均須妥善保管檔案及公開資料，並接受同等程度的公眾監察。

工作量及人手編制

7.　檔案處在審核檔案存廢期限表、鑑定檔案及編錄檔案方面，持續積存了大量未完成的工作，影響到檔案管理的效率和成效。然而，檔案處的人手編制只有12名檔案主任、3名館長及15名行政主任，而且行政主任是流動性高的非專業職系人員。

欠缺透明度

8.　在現行制度下，當局並沒有有系統地主動公布每個局／部門的檔案管理政策及執行情況。

封存及披露檔案的機制須予檢討

9.　政府當局從未檢討過現行的30年檔案封存期及披露檔案的考慮因素。其他國家和地區的情況則截然不同，他們近年已相繼推行各種放寬限制的改革，進一步協助公眾索取資料，並盡量減少對資訊自由的妨礙。

未能妥善管理電子檔案

10.　儘管政府一直提倡以電子通訊方式進行溝通，但大部分局／部門仍然採用「列印後歸檔」的處理方式，要求職員把電郵檔案列印出來，以便管理、貯存及保存。政府雖然明白這種方式並不可靠，容易導致遺漏或遺失檔案，但過了十多年仍未能訂出在整個政府內全面落實「電子檔案保管系統」的時間表。如此拖拖拉拉，未能與時並進，有可能導致更多檔案由於未獲蒐集而永久流失。

建議

11.　申訴專員建議政府認真考慮引入有關公共和歷史檔案的法例，當中不但應包括各局／部門，也應涵蓋各公營機構，特別是那些為市民提供重要服務的機構。

12.　在進行立法前，政府當局亦應該採取多項措施，包括：

(1)　致力敦促公營機構遵從其關於檔案管理的規定和標準；

(2)　成立一個獨立的機構，就檔案管理的政策、執行情況和行動向檔案處提供意見；

(3)　檢討檔案處的人手編制；

(4)　對每個局／部門的檔案管理執行情況進行定期審核，以評估遺失及未經授權銷毀檔案等問題的嚴重程度；

(5)　定期發布有關各局／部門處置檔案的資訊，讓市民大眾了解情況，以便市民監察各局／部門如何處置（特別是銷毀）檔案資料；

(6)　檢討檔案處封存資料的制度，包括封存期；

(7)　盡快訂立一個清晰而全面的計劃，以便按時落實「電子檔案保管系統」。

已完成的主動調查報告摘要



食物環境衞生署

個案編號：OMB/DI/304

政府當局對店舖售賣冰鮮肉類的規管

（調查宣布日期：二〇一三年六月四日；完成日期：二〇一三年十月八日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

售賣冰鮮肉類（例如冰鮮豬肉及冰鮮雞）的店舖，必須領有食物環境衞生署（「食環署」）的「新鮮糧食店」牌照。持牌條件之一是冰鮮肉必須放在冷凍櫃內，置於攝氏0度至4度之間的低溫中。然而，違反上述持牌條件的情況十分普遍，更有部分店舖涉嫌將冰鮮肉冒充新鮮肉發售。

2. 有鑑於此，申訴專員展開主動調查，查找食環署對售賣冰鮮肉的店舖的規管有否不足。

本署調查所得

貯存不當對進食者的風險

3. 在諮詢微生物學及傳染病學專家、食物安全中心及衞生署後，本署得出以下結論：由於冰鮮肉從屠宰至運送到店舖已經過一段頗長時間，因此，在店舖貯存及展售時，必須保持低溫，否則冰鮮肉上的致病細菌會迅速增長，並且可能產生耐熱毒素，對進食者構成健康風險。

店舖違規情況

4. 本署人員視察了46間售賣冰鮮肉的店舖，發現超過六成（29間）有一項或多項涉嫌違規的情況，包括將冰鮮雞隻堆放在沒有冷凍設施的膠箱內出售，以及將已拆去包裝的冰鮮雞置於開放式及沒有冷凍設施的展示櫃當作新鮮雞出售。於一個月後，本署發現仍有接近半數的店舖（21間）存在類似涉嫌違規情況。

食環署的規管制度

5. 食環署把絕大部分售賣冰鮮肉的店舖歸類為「低風險」，因而只會每20個星期才巡查一次。假如巡查人員發現違規情況，該署會發出「口頭警告」，給予持牌人兩天的糾正限期，然後進行覆查。若店舖沒有作出糾正，該署會發出「警告信」，再給予六天的糾正限期。「警告信」的有效期為六個月，其間若遭食環署發出三封「警告信」，店舖可能會被該署取消牌照。然而，巡查人員若認為違規事項屬於「輕微」，便只會發出「非正式口頭警告」，而不會發出「口頭警告」，亦不會再作覆查。

本署的評論

6. 食環署對冰鮮肉店舖訂立了嚴格的持牌條件，規定冰鮮肉類必須置於低溫，但該署對他們的監管卻十分鬆懈，令嚴格的規則變得毫無意義。具體的不足之處，包括以下各點：

- 約每五個月才巡查一次，頻次疏落，令有效期只有六個月的警告近乎完全失去作用；
- 「非正式口頭警告」欠約束力及跟進機制，阻遏力近乎零；
- 並無明確指引說明何謂「輕微」違規，執法尺度會因巡查人員的主觀判斷而異；
- 給予違規者兩天及六天的糾正限期過長；
- 沒有限制被取消牌照的持牌人再次申領牌照，做法過於寬鬆。

本署的建議

7. 申訴專員向食環署提出了共八項建議，包括：

(1) 適當地提升冰鮮肉店舖的風險類別，以增加巡查頻次；

(2) 就何謂「輕微」的違規事項制訂清晰指引；

(3) 徹底落實違規者須立即採取糾正行動的指令；

(4) 限制被取消牌照的人士或其代表，在同一處所再提出的任何相關牌照申請；

(5) 公布持續違規的店鋪的資料；

(6) 加強對市民的宣傳教育。



運輸署

個案編號：OMB/DI/254

對專營巴士行車班次的監察機制

（調查宣布日期：二〇一二年十月十八日；完成日期：二〇一四年一月二十日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

申訴專員公署不時接獲市民投訴，指運輸署沒有妥善監管專營巴士公司的運作，以致某些巴士路線經常有班次延誤或脫班的情況出現。為此，申訴專員展開主動調查，審研有關問題。

監管專營巴士公司營運的法例及規定

2. 根據《公共巴士服務條例》（第230章），專營巴士公司在專營期內，須維持達至運輸署滿意程度的適當而有效率的公共巴士服務，並就巴士營運資料備存妥當記錄，以及按時向該署提供有關記錄。運輸署現時共發出六個專營權給五間專營巴士公司，在全港經營不同巴士路線，平均每年載客約14億人次。

3. 專營巴士公司若違反相關法例或專營權的規定，行政長官會同行政會議可向該巴士公司施以罰款或撤銷個別路線或全部專營權。

調查所得

巴士脫班及班次延誤問題

4. 在二〇〇八至一二年期間，雖然有一間主要巴士公司的脫班率在二〇一二年有回落的跡象，但其他巴士公司的脫班率卻有上升趨勢。

5. 另外，本署曾進行實地視察及審研數條巴士路線的營運資料，結果顯示有班次延誤的情況出現，延誤時間由1至30分鐘不等，當中以延誤1至5分鐘最多，約佔80%。

對巴士行車班次的監察不足

6. 運輸署主要透過下列途徑監察巴士公司的行車班次情況：

- 規定巴士公司須就其內部監控系統進行「系統審核」；
- 審視巴士公司呈交的營運記錄；以及
- 進行不同類型的調查和實地視察。

7. 巴士公司現時備存以下資料的記錄，經核實後於七天後呈交運輸署：

- 各條路線每班巴士從總站開出的時間；
- 各條路線巴士每日行走的班次數目及公里總數；
- 各條路線巴士每日因受各因素影響而欠缺的班次數目；以及
- 每日當值車長人數和每月後備車長人數等。

8. 雖然運輸署有足夠渠道收集有關巴士行車班次的營運資料，而收集的資料亦相當大量和詳盡，但該署未有充分利用這些資料，對一些市民關注的問題（例如：巴士班次延誤、特別班次的調度等），進行深入研究。

脫班定義與市民的想法有落差

9. 每條巴士路線均有一份「服務詳情表」，訂明巴士公司須提供的服務水平，包括服務時間和在不同時段的班次等。根據現時運輸署的定義，巴士脫班是指個別巴士路線每日實際行走的班次數目少於該路線的「服務詳情表」內訂明的班次數目。

10. 當巴士公司遇上突發事故或因應節日或特別情況而實施臨時交通安排時，會因應實際情況需要而調整班次，或安排臨時特別班次直接前往中途站接載乘客，以加快疏導中途站的乘客。這些班次會被視為實際行走的班次，即不算脫班。

11. 運輸署認為，巴士行車延誤並不一定會構成脫班。出現延誤雖非理想，但若巴士公司在個別車輛未能按照原定時間開出時，能盡力採取補救措施（例如盡快安排開出下一個班次，以避免脫班情況出現），則基本上可以接受。

12. 本署認為，巴士服務延誤包括下列四種情況：

(1) 在相關時段出現脫班，而以整天計算，班次數目未能符合規定，故當天確有巴士脫班；

(2) 在相關時段有巴士脫班，但在其他時段班次數目較規定多，故以整天計算並無脫班；

(3) 因應特殊情況的安排，部分班次不停某車站；以及

(4) 巴士到站的時間有延誤，延誤程度近乎兩班車的相隔時間。

13. 就運輸署而言，只有第(1)種情況屬脫班。但從乘客的角度來看，第(1)至(4)種情況均屬脫班。由此可見，該署對巴士脫班的定義和班次延誤的看法，與市民的想法有很大落差。

14. 本署認為，嚴重的班次延誤和特殊班次安排，對乘客而言均與脫班無異。因此，該署應從速檢討脫班的定義，考慮把一天劃分為不同時段，以分別計算巴士脫班的情況。

未能解決交通擠塞問題

15. 交通擠塞是導致巴士脫班的兩大主因之一。在二〇〇八至一二年期間，三間主要巴士公司因交通擠塞而引致的脫班率有上升趨勢，而車輛數目增長和違例停泊均可能導致交通擠塞。本署認為，運輸署應密切監察車輛數目的增長，會否影響巴士的行車速度。另一方面，該署應聯同巴士公司及相關部門不時檢視車輛違例停泊的情況及對巴士行車的影響，從而制訂相應改善措施。

16. 此外，就巴士路線重組計劃，該署應加強宣傳以推動有關計劃，讓市民明白其重要性及好處。

未有及早察覺巴士車長人手不足的問題

17. 車長人手不足是另一導致巴士脫班的主因。因車長人手不足而導致巴士脫班的問題，在二〇一〇年及二〇一一年特別嚴重，尤以一間主要的巴士公司為甚，而另一間巴士公司則於二〇一一年及二〇一二年明顯轉趨嚴重。

18. 雖然聘請足夠車長屬巴士公司的責任，但運輸署應及早察覺有關問題，當有巴士公司開始出現車長人手緊絀的跡象時，便應盡快跟進。

懲罰機制欠成效

19. 雖然就專營巴士公司違反相關法例或專營權的規定有懲罰機制，但罰款的金額不具阻嚇性，而撤銷個別路線或全部專營權的罰則，在大多數情況下無助於改善服務。再者，作出上述法定懲罰的程序需時。因此，對於巴士脫班問題，運輸署實際上只是倚賴發出提示信或警告信，但其效力令人生疑。

處理巴士服務投訴欠清晰指引

20. 就巴士班次失準、脫班或延誤的投訴，運輸署會要求有關巴士公司回應及提交相關營運資料作審閱。該署亦會因應情況查證巴士公司提供的資料及安排路線調查。

21. 本署明白，在有限的資源下，該署職員難以就每宗投訴對巴士公司提供的資料反覆查證或安排路線調查。然而，若過往已有大量對某路線的投訴，或投訴人多次投訴，則該署應考慮對巴士公司提供的資料的真實性作反覆求證，並在回覆投訴人時全面交代詳情，以釋除其疑慮。

22. 現時該署並無指引，幫助職員判斷在甚麼情況下須進行查證或安排實地調查等工作。本署認為，該署應考慮制訂相關指引。

23. 至於回應投訴方面，該署應盡量提供足夠的具體資料和數據，交代跟進詳情，以釋除投訴人的疑慮。

建議

24. 申訴專員向運輸署提出了14項建議，包括：

(1) 從速檢討脱班的定義，考慮按不同時段分別計算巴士脱班的情況；

(2) 就巴士班次延誤問題進行探討及相關的數據分析；如有需要，應要求巴士公司在其日常提交的營運資料中加入相關數據；

(3) 密切監察車輛數目的增長會否造成交通擠塞及影響巴士的行車速度；

(4) 加強宣傳以推動巴士路線重組計劃，讓市民明白有關計劃的重要性及好處；

(5) 繼續監察巴士公司車長人手不足的情況，當察覺到有巴士公司開始出現車長人手緊絀的跡象，即盡快跟進，督促相關的巴士公司從速解決問題；

(6) 檢討現行的懲罰機制；以及

(7) 考慮制訂內部指引，幫助職員判斷在甚麼情況下須進行查證或安排實地調查等工作。



衞生署

個案編號：OMB/DI/278

政府當局如何監管不受法定規管的醫護專業

（調查宣布日期：二〇一三年一月二十一日；完成日期：二〇一三年十月十八日；調查報告全文可登入本署網址www.ombudsman.hk瀏覽）

背景

傳媒不時有報道，指新興具有醫護性質的療程或由未合資格的從業員提供未達標準的相關服務，可能令市民的健康受損。多宗涉及美容院提供不當療程的事件，更反映當局有必要加強對醫護專業現行規管制度的監管及檢討。為此，申訴專員展開主動調查，審研現行的監管機制是否足夠，以及找出可改善之處。

本署調查所得

2. 衞生署一直採取風險評估的方法，以決定哪類醫護專業須納入法定規管範圍，主要的考慮因素是專業人員的工作性質和範圍，以及相關的風險。對於不受法定規管的醫護專業，該署強調自願性質以學會為本的註冊制度，是法定監管以外的另一種有效監管方法。

3. 然而，本署的主動調查發現，衞生署未有履行這方面的職責，就是否需要把不受規管的醫護人員納入法定監管範圍，進行系統性風險分析及定期檢討。此外，該署亦沒有設立任何機制，監察不受規管的醫護人員和相關學會的運作情況。

觀察所得

4. 儘管法定監管制度有利於衞生署密切監管合資格的醫護人員，並可確保只有合資格的人員才能夠從事相關工作，但我們亦認同並非所有醫護專業均須受法定監管。然而，衞生署必須保持警覺，留意不受規管的醫護人員所提供的服務可能對市民帶來的風險。根據衞生署提供的資料，該署並無任何有效機制，監察不受規管的醫護人員的服務水平，以及檢討是否需要法定規管。本署發現該署在這方面有以下不足之處：

- 沒有備存全面的投訴資料以進行風險分析；
- 與相關團體缺乏資訊互通，未能蒐集投訴資料以進行風險分析；
- 沒有監管以學會為本的註冊制度及各學會會員的服務水平；
- 沒有訂立檢討機制，以評估是否需要把不受規管的醫護人員納入法定規管範圍；以及
- 與不受規管的醫護人員的學會缺乏聯繫。

本署的建議

5. 申訴專員建議衞生署：

(1) 蒐集相關的投訴統計數據，定期進行風險評估和分析；

(2) 考慮為不受法定規管的醫護人員的學會提供有關監管會員資格及服務水平的指引；

(3) 跟進涉及不受規管的醫護人員醫療失當的個案；

(4) 定期審研相關的投訴統計數據，藉此分析是否需要實行更嚴格的規管；

(5) 與所屬的決策局商討如何制訂長遠檢討策略；以及

(6) 加強與不受規管的醫護人員的學會的聯繫。

6. 衞生署接納上述各項建議。

經全面調查後終結的個案索引

附件 7

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
土木工程拓展署			
2013/1327D	在處理一項關於移除行人路上四條石柱的要求時推卸責任。	部分成立	0
土地註冊處			
2012/5396B	錯誤註冊一份「警告通知」。	不成立	0
2013/1989(I)	無理拒絕披露曾經查閱某住宅單位及某車位之土地登記冊記錄的人士之身份及有關網上查冊時間。	投訴不成立，但機構另有失當之處	0
公司註冊處			
2013/1132	(1) 縱容某公司提交虛假資料在註冊處存檔（不成立）；以及 (2) 沒有跟進投訴人關於該公司違反《公司條例》的投訴（部分成立）。	部分成立	2
水務署			
2013/0636	無理拒絕更換敷設於投訴人住所附近的政府土地上的破損總喉管。	不成立	0
2013/2067B	(1) 在投訴人的土地上展開重鋪管道工程前沒有通知他（不成立）；以及 (2) 沒有回應投訴人其後的查詢（不成立）。	不成立	0
2013/2985	沒有採取行動，解決一條食水喉管屢次爆裂並導致投訴人的單位水浸的問題。	不成立	0
平等機會委員會			
2012/5806A	對投訴敷衍了事並刻意阻撓，以及無理要求投訴人提供坐輪椅的照片。	不成立	2
民政事務總署			
2011/2847(I)	無理刪除當年負責編製某鄉事委員會帳目表的委員會主席和秘書的個人資料，然後才把有關帳目表的副本提供給該委員會。	成立	1
2012/2577	(1) 在一份關於分層代表選舉的通知書上提供錯誤的聯絡電話號碼（部分成立）； (2) 沒有提供有關個案主任的電話號碼（未有定論）； (3) 延誤回覆來電（不成立）；以及 (4) 無理拒絕受理一宗關於分層代表選舉結果的投訴（未有定論）。	部分成立	1
2012/5819A	沒有就某個資助房屋發售計劃，為市民提供足夠的申請表格。	不成立	0
2013/0080(I)	拒絕披露過去六年在「伙伴倡自強」社區協作計劃的資助期結束後無法繼續經營的獲批准項目的資料。	不成立	1

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/0088	(1) 沒有就各區的社區會堂／社區中心設施制訂劃一的申請租用程序（不成立）； (2) 延誤發出批核信件（不成立）；以及 (3) 無理拒絕在批核信件上寫明申請租用者的經辦人姓名（未有定論）。	不成立	0
2013/0535B	延誤處理設置鄉村街燈要求。	部分成立	2
2013/0879C	沒有妥善跟進某地點的違例停泊單車及出租單車問題，而且推卸責任。	不成立	0
2013/1104(I)	拒絕協助投訴人取得一名人士為出任某祖堂司理而提交的申請文件，以及另一名人士指投訴人並非該祖堂後人而提交的若干資料等副本。	投訴不成立，但機構另有失當之處	0
2013/1229A	(1) 就某泳灘重新開放前的改善工程（「有關工程」）進行第一輪地區諮詢時，沒有諮詢某村的所有村民（不成立）； (2) 沒有向所有村民公布有關工程的修訂建議（不成立）；以及 (3) 錯誤地表示在有關工程的第二輪地區諮詢中沒有收到任何反對意見（不成立）。	不成立	0
2013/1307A	(1) 就某泳灘重新開放前的改善工程（「有關工程」）進行第一輪地區諮詢時，沒有諮詢某村的所有村民（不成立）； (2) 沒有向所有村民公布有關工程的修訂建議（不成立）；以及 (3) 錯誤地表示在有關工程的第二輪地區諮詢中沒有收到任何反對意見（不成立）。	不成立	0
2013/1327A	在處理一項關於移除行人路上四條石柱的要求時推卸責任。	不成立	0
2013/1504A	沒有解決違例停泊單車的問題。	不成立	1
2013/1904B	沒有妥善處理一宗關於食肆非法擴展營業範圍造成緊急車輛通道受阻的投訴。	不成立	0
2013/1995	沒有對無牌賓館採取執法行動。	不成立	0
2013/2127	無理准許一名非原居村民安葬於認可的原居民墓地。	不成立	0
2013/2884(I)	沒有妥善處理一項索取資料的要求。	成立	1
2013/3558B	(1) 沒有向投訴人提供協助，以確保他們能夠參與或旁聽某次會議（不成立）； (2) 無理鎖上西貢將軍澳政府綜合大樓的入口（不成立）；以及 (3) 沒有向當時身體不適的居民提供協助（未有定論）。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/3559B	(1) 沒有向投訴人提供協助，以確保他們能夠參與或旁聽某次會議（不成立）； (2) 無理鎖上西貢將軍澳政府綜合大樓的入口（不成立）；以及 (3) 沒有向當時身體不適的居民提供協助（未有定論）。	不成立	0
2013/5133A	在處理一宗小徑下陷事件時推卸責任。	不成立	0
地政總署			
2012/3950B	(1) 沒有妥善跟進兩間村屋天台上違規興建的電訊基站（部分成立）；以及 (2) 不合理地批准某電力公司進行掘路工程，以供電給其中一個違規興建的電訊基站，而且沒有就掘路工程諮詢當地村民（不成立）。	部分成立	1
2012/4105A	沒有就一項違反土地契約的僭建物採取進一步的執法行動。	不成立	0
2012/4620B	在處理有關一些運載危險氣體瓶的車輛停泊於露天地方的投訴時推卸責任。	不成立	0
2012/4729B	沒有對非法佔用政府土地的店舖採取執法行動。	部分成立	1
2012/4897B	延誤處理一宗關於無牌小販造成阻塞問題的投訴。	投訴不成立，但機構另有失當之處	2
2012/5026C	沒有解決多間建築材料店阻塞行人路的問題。	部分成立	1
2012/5694C	未能有效規管某食肆的僭建物和地台非法佔用政府土地。	部分成立	1
2013/0089C	沒有與屋宇署保持溝通及協調，以致一間戲院的重建工程須暫停。	不成立	0
2013/0158C	沒有採取有效行動，解決若干寮屋排放污水所造成的環境滋擾。	不成立	0
2013/0183B	(1) 沒有為受渠務工程影響的村民設想，而且漠視有關工程對他們所造成的不便和滋擾及欠缺緊急通道的問題（不成立）；以及 (2) 沒有在進行渠務工程時擴闊一條狹窄的鄉村通道（不成立）。	不成立	0
2013/0410C	沒有對非法佔用政府土地的一個靠牆攤檔採取管制行動。	不成立	0
2013/0436B	沒有妥善維修及管理一幅斜坡及連接一間公務員宿舍的道路。	部分成立	0
2013/0463A	不當地處理及審批一宗涉及擬在某海灘附近設置化糞池系統的興建新界小型屋宇申請。	部分成立	1
2013/0577B	在處理安裝排水渠蓋工程的要求及水浸投訴時推卸責任。	部分成立	0

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/0620C	沒有就某建築物天台上的電訊基站採取執行契約條款行動。	不成立	0
2013/0642C	沒有執行有關規定，確保一條鄉村道路作為緊急車輛通道的用途。	不成立	0
2013/0745(I)	(1) 拒絕向有意在下次公開招標中競投某幅政府土地租約的投訴人披露該幅土地現行短期租約的租金（不成立）；以及 (2) 過去多年一直與該幅政府土地的租戶延續短期租約，有礙公開競爭（部分成立）。	部分成立	2
2013/0879A	沒有妥善跟進某政府土地上的違例停泊單車及出租單車問題，而且推卸責任。	部分成立	1
2013/0931C	沒有就某燒烤場違反土地契約條款的問題採取執法行動。	不成立	1
2013/1036B	對某窗簾店非法佔用政府土地的情況沒有採取執法行動，而且推卸責任。	不成立	1
2013/1327B	在處理一項關於移除行人路上四條石柱的要求時推卸責任。	不成立	0
2013/1342(I)	拒絕提供證明文件，以證明投訴人及其家人為某寮屋的登記居民。	成立	1
2013/1457(I)	(1) 在審批一項小型屋宇的申請時有疏忽之處（不成立）；以及 (2) 無理拒絕向投訴人提供其土地的原有圖則（未有定論）。	投訴不成立，但機構另有失當之處	0
2013/1504C	沒有解決違例停泊單車的問題。	不成立	1
2013/1588B	沒有妥善跟進一宗關於非法改變土地用途的投訴，以及無理更改測量圖。	部分成立	1
2013/1722C	(1) 沒有對興建小型屋宇而致某政府土地上有受保護動物作天然棲息地的河道遭到破壞的人士作出檢控（不成立）； (2) 沒有採取土地管制行動，取締非法佔用政府土地的小型屋宇發展項目（不成立）；以及 (3) 沒有評估建築工程及日後家居污水排放對河道環境造成的影響（不成立）。	不成立	0
2013/1829B	沒有妥善處理關於一棵染病樹木的報告。	成立	1
2013/1861C	(1) 不當地向多個團體發出「公開籌款許可證」，讓他們同時在相同或鄰近地點的公眾地方進行慈善籌款活動（部分成立）；以及 (2) 不當地發出有效期過長的「公開籌款許可證」（不成立）。	部分成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/2064(I)	(1) 不當地在投訴人的土地附近批出短期租約，以致阻塞通往其土地的通道（不成立）； (2) 沒有解決有關通道被阻塞的問題（不成立）； (3) 沒有回應投訴人發出的多封信件的其中一封（部分成立）；以及 (4) 拒絕提供租約副本（不成立）。	不成立	0
2013/2067A	(1) 在投訴人的土地上展開重鋪管道工程前沒有通知他（不成立）；以及 (2) 沒有回應投訴人其後的查詢（不成立）。	不成立	0
2013/2168B	延誤處理一宗關於非法佔用政府土地的投訴。	成立	1
2013/2528	無理向投訴人追收某地段十多年前欠繳的二毫四分地租。	部分成立	0
2013/2680B	沒有就某熟食市場檔戶非法佔用政府土地的問題採取有效的執法行動。	不成立	1
2013/2689C	沒有對非法佔用未批租政府土地上的緊急車輛通道的人士採取執法行動。	不成立	0
2013/2794B	延誤就某寺廟非法佔用政府土地、興建違例構築物及違反土地契約條款採取有效的執法行動。	不成立	2
2013/2812B	(1) 沒有認真及迅速地跟進一宗關於違例懸掛橫額的投訴（不成立）；以及 (2) 縱容一名違例懸掛橫額的區議員，預先向她透露清拆行動計劃（不成立）。	不成立	1
2013/2836B	延誤就某寺廟非法佔用政府土地、興建違例構築物及違反土地契約條款採取有效的執法行動。	不成立	2
2013/2959C	沒有規管某店舖以混凝土地台非法佔用行人路。	成立	1
2013/2964B	(1) 拒絕回覆投訴人關於清除雜草進度的查詢（不成立）； (2) 延誤清除一幅政府土地上的雜草（不成立）；以及 (3) 在致投訴人的電郵中，不確地指投訴人曾表示會向申訴專員公署投訴（未有定論）。	不成立	1
2013/2989C	沒有規管非法佔用行人路的一個攤檔。	不成立	0
2013/3282B	沒有對一間非法殯儀館採取土地管制行動。	不成立	0
2013/3301(I)	沒有就小型屋宇的申請人須證明其有意返回及定居於香港的相關規定，向投訴人提供準確、一致及完整的資料。	部分成立	1
2013/3316	(1) 非法沒收投訴人停放在合法停泊處的單車（不成立）；以及 (2) 在沒收單車前沒有給予充分通知（不成立）。	不成立	0

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/3851B	在管制食肆非法佔用單車停泊位的問題上推卸責任。	部分成立	1
2013/3955B	在執法行動上推卸責任。	不成立	0
2013/3986B	就某幢新界豁免管制屋宇非法圍封的露台延誤採取執法行動，而且推卸責任。	成立	1
2013/5133B	(1) 在處理一宗小徑下陷事件時推卸責任（不成立）；以及 (2) 職員難以聯絡（不成立）。	不成立	0
地產代理監管局			
2012/5437	(1) 延誤及沒有妥善跟進有關兩名地產代理行為不當的投訴（成立）；以及 (2) 拒絕交代調查進展（成立）。	成立	5
2013/1899A	不當地處理投訴人的營業員牌照續期申請，以及延誤撤銷他現有的牌照。	部分成立	2
社會福利署			
2012/4374	(1) 沒有妥善處理一宗關於安老院舍的投訴（不成立）；以及 (2) 沒有妥善監管該安老院舍，以及就其失誤採取跟進行動（不成立）。	不成立	0
2013/0076	(1) 沒有妥善處理有關在公眾地方進行慈善籌款活動的投訴（部分成立）； (2) 於批准投訴人在公眾地方進行慈善籌款活動的申請後，拒絕向其發出確認信（不成立）；以及 (3) 職員不樂意提供協助（未有定論）。	部分成立	1
2013/0365	(1) 沒有設立妥善機制，處理有關宿舍服務的申請及上訴（不成立）； (2) 不當地把投訴人的女兒編配至一間護理設施不足的殘疾人士宿舍（不成立）；以及 (3) 對宿舍服務的監管不足（不成立）。	不成立	0
2013/0602	(1) 就一宗懷疑虐待兒童的個案捏造虛假資料（未有定論）；以及 (2) 在處理一宗對該署職員的投訴方面欠公允（不成立）。	投訴不成立，但機構另有失當之處	2
2013/1349	沒有妥善處理投訴人的「長者生活津貼」申請。	成立	1
2013/1629	無理拒絕向聲稱是受酷刑對待及尋求庇護的投訴人提供豁免公共醫療服務收費。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/1803	(1) 無理扣減向投訴人的已故親屬發放的綜援金（不成立）；以及 (2) 無理扣減為投訴人的已故親屬發放的殮葬費津貼，以抵銷多發的綜援金（不成立）。	不成立	0
2013/1861A	(1) 不當地向多個團體發出「公開籌款許可證」，讓他們同時在相同或鄰近地點的公眾地方進行慈善籌款活動（投訴不成立，但機構另有失當之處）；以及 (2) 不當地發出有效期過長的「公開籌款許可證」（不成立）。	投訴不成立，但機構另有失當之處	1
2013/2250	沒有妥善處理投訴人母親的傷殘津貼申請。	成立	1
房屋署			
2012/3069	沒有妥善處理投訴人關於其「居者有其屋」單位內多項損壞情況的報告。	不成立	0
2012/4344	沒有妥善處理投訴人提出與前夫分拆公屋申請戶口的要求。	部分成立	1
2013/0364	(1) 淡化前租戶曾遭追債公司騷擾的情況，藉以誤導投訴人接受有關公屋單位（不成立）； (2) 沒有備存投訴人就所受騷擾提交的資料，亦沒有向他提供任何協助（不成立）；以及 (3) 於批准投訴人的調遷申請後屢次向他編配陳舊單位，而他因無法負擔修葺及搬遷費用而不接納，卻被視為無理拒絕編配，做法不合理（不成立）。	不成立	0
2013/0779C	(1) 在處理一宗滲水投訴時推卸責任（不成立）；以及 (2) 延誤處理一宗滲水投訴（部分成立）。	部分成立	0
2013/1118	沒有妥善處理一宗關於在某公共屋邨內展示橫額的投訴。	成立	3
2013/1476B	沒有跟進關於投訴人居住的公屋大廈火警鐘經常誤鳴的投訴。	不成立	0
2013/1578	在處理某公共屋邨內展示橫額的程序上偏離現行政策。	部分成立	3
2013/2125B	沒有妥善處理一宗涉及某「居者有其屋」單位冷氣機滴水的投訴。	未有定論	1
2013/2187B	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	不成立	0
2013/3266C	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	不成立	0
2013/3820C	沒有回覆投訴人的滲水投訴。	不成立	0
2013/3822	無理拒絕為投訴人更改核實配屋資格的會面時間，並因此拒絕了他的公屋申請。	投訴不成立，但機構另有失當之處	1

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
法律援助署			
2013/1824	漠視投訴人選擇以中文進行訴訟的要求。	不成立	1
屋宇署			
2012/3568C	延誤處理一宗關於某行人過路處被封閉的投訴，以及部門互相推卸責任。	不成立	1
2012/3657A	延誤處理一宗滲水投訴。	不成立	0
2012/3950A	沒有對兩間村屋天台上違規興建的電訊基站採取執法行動。	不成立	1
2012/4105B	於發出清拆令後，延誤就一項僭建物採取進一步的執法行動。	部分成立	1
2012/5396A	(1) 在沒有事先通知業主的情況下把一份「警告通知」註冊（不成立）；以及 (2) 沒有妥善答覆查詢（部分成立）。	部分成立	0
2012/5694A	未能有效規管某食肆的僭建物從私人土地伸延至政府土地。	部分成立	1
2013/0089A	(1) 沒有與地政總署保持溝通及協調，以致一間戲院的重建工程須暫停（不成立）；以及 (2) 延誤審批建築圖則，因而阻礙該戲院的重建工程重新展開（不成立）。	不成立	0
2013/0406	沒有對違例建築工程採取執法行動。	部分成立	1
2013/0410B	沒有就某靠牆攤檔的僭建物採取執法行動。	不成立	0
2013/0471B	沒有就關於防煙門的投訴採取適切行動，以及未能迅速消除火警危險。	不成立	1
2013/0552(I)	(1) 未能向投訴人提供其中一份建築圖則的副本（不成立）；以及 (2) 由於遺失了該份建築圖則，以致無法履行其執行《建築物條例》的職責（不成立）。	不成立	0
2013/0620A	沒有就某建築物天台上的僭建物及電訊基站採取執法行動。	不成立	0
2013/0642A	沒有妥善處理一宗關於鄉村道路被違例建築工程阻塞的投訴，以致該道路不能用作緊急車輛通道，對村民的安全構成風險。	不成立	0
2013/0667B	沒有就一間食肆的僭建物採取妥善的執法行動。	不成立	0
2013/0779B	在處理一宗滲水投訴時推卸責任。	不成立	0
2013/0816A	在處理一宗關於阻塞通道的投訴時推卸責任。	不成立	0
2013/0859B	(1) 在處理一宗滲水投訴時推卸責任（不成立）；以及 (2) 拒絕以書面確認滲水源頭（不成立）。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/1263(I)	(1) 就某店舖前端違例擴展的構築物向其業主發出勸諭信後，沒有採取行動清拆有關構築物（不成立）；以及 (2) 沒有答覆投訴人關於是否已發出清拆令的查詢（成立）。	部分成立	0
2013/1588A	沒有對僭建物採取執法行動，而且延誤回覆。	部分成立	0
2013/1596B	(1) 沒有妥善處理一宗滲水投訴（不成立）；以及 (2) 延誤處理一宗關於僭建物及劏房的投訴（成立）。	部分成立	0
2013/1732	沒有發現某幢大廈內若干單位的大門曾被違規改動，而不當地批出入伙紙。	不成立	0
2013/1887A	延誤處理一宗關於僭建簷篷的投訴。	不成立	0
2013/2036(I)	(1) 沒有履行職責，確保投訴人所聘用的一般註冊承建商在進行維修工程時遵從法定命令（不成立）；以及 (2) 延誤回覆投訴人向該署索取全套維修工程文件的要求（不成立）。	不成立	0
2013/2050(I)	拒絕向投訴人提供僭建物業主所發出的「上訴通知」的若干資料。	部分成立	2
2013/2081A	沒有對違例建築工程採取執法行動。	不成立	0
2013/2103B	在處理一宗關於滲水及去水渠阻塞的投訴時推卸責任。	不成立	1
2013/2168A	延誤對僭建物採取執法行動。	成立	1
2013/2187C	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	不成立	0
2013/2794A	沒有就某寺廟的違例骨灰龕及其他違例構築物採取及時和有效的執法行動。	不成立	2
2013/2836A	沒有就某寺廟的違例骨灰龕及其他違例構築物採取及時和有效的執法行動。	不成立	2
2013/2887A	在採取執法行動，取締某大廈公共走廊內的僭建雜物櫃問題上推卸責任。	不成立	1
2013/2901	沒有妥善視察一個涉嫌負荷過重的單位及採取行動。	不成立	0
2013/2959A	沒有規管某店舖在行人路上的僭建物。	成立	1
2013/2989A	沒有管制在行人路上僭建的一個攤檔。	不成立	0
2013/3266B	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	部分成立	0
2013/3299B	(1) 沒有妥善處理一宗滲水投訴（不成立）； (2) 沒有通知投訴人滲水個案的調查進度（投訴不成立，但機構另有失當之處）；以及 (3) 在處理一宗關於大廈外牆滴水的投訴時推卸責任（部分成立）。	部分成立	2

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/3304A	在處理一宗關於兩個固定熟食檔的檔戶僭建簷篷的投訴時推卸責任。	不成立	0
2013/3317B	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	不成立	2
2013/3335B	(1) 延誤處理一宗滲水投訴(不成立); (2) 沒有在投訴人單位樓上的主人房浴室進行蓄水測試(不成立);以及 (3) 無理終止調查該滲水個案(不成立)。	不成立	1
2013/3820B	(1) 沒有妥善處理一宗滲水投訴(部分成立); (2) 沒有監督外判顧問公司進行滲水測試(不成立);以及 (3) 沒有答覆投訴人關於其滲水投訴的查詢(未有定論)。	部分成立	1
2013/3858B(I)	延誤處理一項索取關於處理滲水投訴的內部指引的要求,而且拒絕提供有關資料。	未有定論	1
2013/3955A	(1) 延誤處理投訴(不成立);以及 (2) 在執法行動上推卸責任(不成立)。	不成立	1
2013/3986A	就某幢新界豁免管制屋宇非法圍封的露台延誤採取執法行動,而且推卸責任。	不成立	0
建築署			
2013/0063A	延誤重開垃圾收集站。	成立	2
2013/1327E	在處理一項關於移除行人路上四條石柱的要求時推卸責任。	不成立	0
2013/1848B	延誤進行兩個傷殘人士公廁的維修工程。	成立	0
政府產業署			
2013/0436A	沒有妥善維修及管理一幅斜坡及連接一間公務員宿舍的道路。	部分成立	0
政府總部 – 民政事務局			
2013/1403	無理拒絕就一項政府土地的短期租約申請提供政策支持。	部分成立	1
政府總部 – 政務司司長辦公室			
2012/3568A	延誤處理一宗關於某行人過路處被封閉的投訴,以及部門互相推卸責任。	成立	1
2013/2125A	沒有妥善處理一宗涉及某「居者有其屋」單位冷氣機滴水的投訴。	不成立	1
2013/2964A	沒有與地政總署及食物環境衞生署溝通,以協調兩署在一幅政府土地上清除雜草及清理垃圾的工作,反而要求投訴人自行與兩署協調。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
政府總部 – 食物及衞生局			
2013/0760B	沒有答覆投訴人有關多間食肆違例擴展營業範圍的投訴。	不成立	0
政府總部 – 商務及經濟發展局			
2013/0248	不當地延續／撤銷某旅行社的牌照。	不成立	0
政府總部 – 教育局			
2013/0989	(1) 沒有為一間供智障學生就讀的學校提供符合現行標準的校舍設施（不成立）；以及 (2) 無理拒絕讓該學校遷往一所空置的校舍（不成立）。	不成立	1
2013/2751(I)	拒絕向投訴人提供香港需要特殊教育服務的學生數目，以及各學校具備相關資歷的教師數目。	部分成立	2
政府總部 – 發展局			
2013/0089B	沒有通知投訴人有關一間戲院申請重建的結果，並任由屋宇署及地政總署延誤審批該申請。	不成立	0
2013/1829A	沒有妥善處理關於一棵染病樹木的報告。	成立	1
政府總部 – 運輸及房屋局			
2012/4018A	沒有妥善處理投訴人平行進口電動汽車的申請。	不成立	2
2013/1899B	不當地處理投訴人就地產代理監管局拒絕續牌的決定所提出的上訴。	不成立	0
食物環境衞生署			
2012/3657B	(1) 延誤處理一宗滲水投訴（成立）； (2) 就有關進行濕度測試的位置，向投訴人提供前後不一致的資料（不成立）； (3) 否認滲水源頭是從投訴人單位樓上食肆的非法／破損構築物流出的污水，而堅稱那只是雨水，不會造成環境滋擾（未有定論）；以及 (4) 沒有通知投訴人調查的進度（成立）。	部分成立	1
2012/4136	沒有就某街市的通道被阻塞的情況採取執法行動。	成立	1
2012/4603	沒有對兩個團體未經許可而展示大量宣傳橫額的行為採取執法行動。	部分成立	0
2012/4700	(1) 沒有對某食肆及兩個熟食檔非法擴展營業範圍採取有效的執法行動（成立）；以及 (2) 沒有通知投訴人其投訴個案的進度（成立）。	成立	1
2012/4729A	沒有對非法擴展營業範圍的店舖採取執法行動。	部分成立	1

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2012/4897A	在處理一宗關於無牌小販造成阻塞的投訴時推卸責任。	不成立	1
2012/5024	沒有對一間造成阻街的鮮果店採取有效的執法行動。	部分成立	2
2012/5026A	沒有解決多間建築材料店所造成的阻街及環境衞生問題。	部分成立	1
2012/5104	沒有對兩個團體未經許可而展示大量宣傳橫額的行為採取執法行動。	部分成立	0
2012/5680(I)	(1) 延誤跟進一宗食物投訴，以及職員在執勤時沒有穿着制服（部分成立）； (2) 沒有就一宗食物投訴採集相關證據（不成立）； (3) 沒有檢控有關食肆（不成立）； (4) 無理拒絕向投訴人提供調查報告（投訴不成立，但機構另有失當之處）；以及 (5) 向投訴人作出前後不一致的回覆（部分成立）。	部分成立	3
2012/5694B	未能有效規管某無牌經營的食肆。	部分成立	2
2013/0024(I)	(1) 延誤提供有關一宗食物投訴的化驗結果（不成立）； (2) 在處理該宗食物投訴時有欠公允（不成立）； (3) 沒有在其網頁上向市民公布有關食物安全的最新資訊（未有定論）； (4) 無理拒絕提供有關處理食物投訴的指引（成立）； (5) 沒有回應投訴人關於該署如何處理食物投訴的查詢（成立）；以及 (6) 在其後處理一宗涉及同類食品的投訴時，沒有檢取食物樣本進行化驗（不成立）。	部分成立	3
2013/0063B	(1) 延誤重開垃圾收集站（成立）；以及 (2) 未能解決棄置在該垃圾收集站外的垃圾所造成的環境衞生問題（部分成立）。	成立	1
2013/0158B	沒有採取有效行動，解決若干寮屋排放污水所造成的環境滋擾。	不成立	1
2013/0246	在處理一宗食物投訴時，未有及時檢取食物樣本進行化驗。	成立	2
2013/0390	沒有對兩個團體未經許可而展示大量宣傳橫額的行為採取執法行動。	部分成立	0
2013/0410A	沒有妥善跟進某持牌靠牆攤檔造成環境滋擾的投訴。	不成立	0
2013/0443	未能有效管制一個固定熟食攤檔違例擴展營業範圍。	成立	2
2013/0450A	沒有對兩個團體未經許可而展示大量宣傳橫額的行為採取執法行動。	部分成立	0
2013/0508	沒有就街市檔戶非法分租攤檔的問題採取行動。	成立	1
2013/0540A	未能解決青馬管制區觀景台停車場內的亂拋垃圾問題。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/0576	沒有對兩個團體未經許可而展示大量宣傳橫額的行為採取執法行動。	部分成立	0
2013/0624(I)	(1) 錯誤地向投訴人發出妨擾事故通知(不成立); (2) 拒絕向投訴人提供於調查一宗滲水投訴期間在其樓下單位內拍攝的照片(成立);以及 (3) 重複要求在投訴人的單位內進行滲水測試(不成立)。	部分成立	2
2013/0667A	沒有對一間無牌經營的食肆採取嚴厲的執法行動。	不成立	0
2013/0727	沒有對兩個團體未經許可而展示大量宣傳橫額的行為採取執法行動。	部分成立	0
2013/0760A	(1) 沒有對若干違例擴展營業範圍的食肆採取有效的執法行動(部分成立); (2) 沒有就獲發暫准牌照/無牌經營的食肆之違法行為發出新聞公報(部分成立);以及 (3) 發牌予過去曾因屢次違規而遭撤銷牌照的食肆(不成立)。	部分成立	0
2013/0779A	(1) 在處理一宗滲水投訴時推卸責任(不成立); (2) 延誤處理一宗滲水投訴(投訴不成立,但機構另有失當之處);以及 (3) 職員態度欠佳(未有定論)。	投訴不成立,但機構另有失當之處	1
2013/0859A	(1) 在處理一宗滲水投訴時推卸責任(不成立);以及 (2) 拒絕以書面確認滲水源頭(不成立)。	不成立	0
2013/0879B	沒有妥善跟進某地點的違例停泊單車及出租單車問題,而且推卸責任。	不成立	1
2013/0894	沒有對兩個團體未經許可而展示大量宣傳橫額的行為採取執法行動。	部分成立	0
2013/0915	沒有對兩個團體未經許可而展示大量宣傳橫額的行為採取執法行動。	部分成立	0
2013/0931B	沒有規管某燒烤場無牌經營食肆的問題。	不成立	2
2013/1036A	對某窗簾店造成的阻街問題沒有採取行動,而且推卸責任。	部分成立	1
2013/1085	沒有對兩間違例擴展營業範圍及阻塞公眾地方的雜貨店採取有效的執法行動。	部分成立	1
2013/1304	沒有對阻塞街市通道的檔戶採取執法行動。	成立	1
2013/1360	沒有解決冷氣機滴水問題。	投訴不成立,但機構另有失當之處	0
2013/1472	無理要求投訴人遷移其報紙檔。	不成立	0

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/1504B	沒有解決違例停泊單車的問題。	不成立	0
2013/1576B	延誤全面回應投訴人就某非法燒烤場所造成的環境滋擾的提問。	不成立	1
2013/1596A	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	不成立	0
2013/1735B	不當地處理一宗關於棄置垃圾及建築廢料的投訴。	不成立	0
2013/1809A	沒有妥善處理一宗關於棄置家居垃圾及拆建物料的投訴。	不成立	1
2013/1848A	延誤進行兩個傷殘人士公廁的維修工程。	不成立	0
2013/1861B	(1) 不當地向多個團體發出「公開籌款許可證」，讓他們同時在相同或鄰近地點的公眾地方進行慈善籌款活動（不成立）；以及 (2) 不當地發出有效期過長的「公開籌款許可證」（不成立）。	不成立	0
2013/1887B	沒有解決商店及食肆阻塞行人通道的問題。	部分成立	1
2013/1890	(1) 在沒有成年家人在場的情況下，要求投訴人的12歲兒子同意該署人員進入單位內檢查冷氣機（不成立）； (2) 在進入單位前沒有脱鞋，以致弄污地板（不成立）； (3) 要求投訴人的兒子出示身份證作記錄用途（不成立）； (4) 要求投訴人的兒子攀爬到高處啟動冷氣機（不成立）；以及 (5) 踐踏投訴人的睡床（不成立）。	不成立	3
2013/1904A	沒有妥善處理一宗關於食肆非法擴展營業範圍造成緊急車輛通道受阻的投訴。	部分成立	0
2013/2082	沒有妥善處理一宗關於冷氣機滴水的投訴。	部分成立	1
2013/2103A	在處理一宗關於滲水及去水渠阻塞的投訴時推卸責任。	部分成立	2
2013/2153	(1) 對某公眾街市的管理承辦商監管鬆懈（不成立）； (2) 向其他街市檔戶透露投訴人的身份（成立）； (3) 無理向一名街市檔戶發出警告信（不成立）；以及 (4) 沒有答覆投訴人的查詢（不成立）。	部分成立	0
2013/2187A	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	不成立	0
2013/2307	沒有採取有效的執法行動，以解決某幢大廈的冷氣機滴水問題。	部分成立	1
2013/2419	沒有妥善跟進一宗滴水個案。	成立	1
2013/2680A	沒有採取執法行動，解決某熟食市場的檔戶違例擴展營業範圍及阻礙行人路的問題。	成立	3
2013/2689A	沒有採取有效的執法行動，取締佔用緊急車輛通道的非法擺賣活動。	部分成立	1

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/2747C	沒有妥善處理一宗關於店舖阻街及排放污水的投訴。	部分成立	2
2013/2812A	(1) 沒有認真及迅速地跟進一宗關於違例懸掛橫額的投訴（不成立）；以及 (2) 縱容一名違例懸掛橫額的區議員，預先向她透露清拆行動計劃（不成立）。	不成立	2
2013/2959B	沒有規管某店舖在行人路上非法擺賣。	部分成立	1
2013/2989B	沒有管制在行人路上僭建的一個攤檔。	不成立	1
2013/3223A	(1) 沒有清理一條天橋上的垃圾，以致去水渠阻塞並造成水浸（不成立）； (2) 訛稱沒有接到關於垃圾問題的投訴（投訴不成立，但機構另有失當之處）； (3) 訛稱已聯同警方，在天橋上進行聯合清潔行動（不成立）； (4) 沒有盡早解決垃圾問題，以致天橋水浸（不成立）； (5) 在解決天橋水浸的問題上推卸責任（不成立）；以及 (6) 無理要求投訴人自行視察事涉地點，或提供垃圾或去水渠阻塞位置的照片（未有定論）。	不成立	0
2013/3266A	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	部分成立	0
2013/3299A	(1) 沒有妥善處理一宗滲水投訴（不成立）； (2) 沒有通知投訴人滲水個案的調查進度（不成立）；以及 (3) 在處理一宗關於大廈外牆滴水的投訴時推卸責任（不成立）。	不成立	0
2013/3304B	(1) 在處理一宗關於兩個固定熟食檔的檔戶僭建簷篷的投訴時推卸責任（部分成立）；以及 (2) 沒有回應投訴人的投訴（成立）。	部分成立	2
2013/3317A	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	不成立	0
2013/3335A	(1) 延誤處理一宗滲水投訴（不成立）；以及 (2) 在調查滲水個案期間沒有答允投訴人的要求（不成立）。	不成立	0
2013/3820A	沒有妥善處理一宗滲水投訴。	不成立	1
2013/3851A	在管制食肆非法佔用單車停泊位的問題上推卸責任。	成立	1
2013/3858A(I)	職員沒有向查詢個案進度的投訴人提供充分協助。	未有定論	0
2013/4139	沒有妥善處理一宗關於報攤阻街的投訴。	部分成立	0
香港房屋協會			
2012/5819B	沒有就某個資助房屋發售計劃，為市民提供足夠的申請表格。	成立	1

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
香港海關			
2013/2131	沒有跟進一宗關於某油站供應的汽油成分及質素的投訴。	成立	2
2013/3135	無理對投訴人進行搜身，而且職員態度欠佳。	未有定論	0
香港電台			
2013/0094(I)	(1) 拒絕向投訴人提供電台就其投訴所作的記錄（成立）；以及 (2) 延誤回應投訴人索取資料的要求（不成立）。	部分成立	2
2013/0587	延誤向遊戲節目的得獎者發放現金獎。	成立	1
個人資料私隱專員			
2013/2497	(1) 無理把投訴人就某物業管理公司對訪客進行錄音及錄影一事提出的投訴評定為不成立（投訴不成立，但機構另有失當之處）； (2) 該署提供的投訴途徑未能方便市民（不成立）； (3) 向被投訴的物業管理公司披露投訴人的個人資料（部分成立）；以及 (4) 延誤處理投訴人的投訴（不成立）。	部分成立	3
差餉物業估價署			
2012/5867	(1) 就投訴人擁有的物業向他發出錯誤的徵收差餉及地租通知書（投訴不成立，但機構另有失當之處）；以及 (2) 沒有答覆投訴人關於分拆帳戶的查詢（成立）。	成立	1
2013/0547A	延誤對投訴人先前擁有的一項物業進行估價。	不成立	0
庫務署			
2013/1933A	處理未有取用康體設施的退款申請程序欠妥善。	不成立	0
消防處			
2012/4620A	縱容一些運載危險氣體瓶的車輛停泊於露天地方。	不成立	1
2013/0471A	沒有就關於防煙門的投訴採取適切行動，以及未能迅速消除火警危險。	不成立	2
2013/0642B	沒有妥善處理一宗關於鄉村道路被違例建築工程阻塞的投訴，以致該道路不能用作緊急車輛通道，對村民的安全構成風險。	不成立	0
2013/0816B	在處理一宗涉及阻塞通道的投訴時推卸責任。	不成立	0
2013/1476A	(1) 沒有跟進關於投訴人居住的公屋大廈火警鐘經常誤鳴的投訴（不成立）；以及 (2) 沒有適時答覆投訴人（不成立）。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/1904C	沒有妥善處理一宗關於食肆非法擴展營業範圍造成緊急車輛通道受阻的投訴。	不成立	0
2013/2081B	沒有對可能影響消防安全的違例建築工程採取執法行動。	不成立	0
2013/2408(I)	拒絕向投訴人披露某安老院舍召喚救護車載送到醫院的長者人數。	不成立	0
2013/2689B	沒有就緊急車輛通道受阻的問題採取執法行動。	不成立	0
2013/2887B	在採取執法行動，取締某大廈公共走廊內的僭建雜物櫃阻礙消防裝置操作的問題上推卸責任。	不成立	1
2013/3336	(1) 救護車延誤載送投訴人的妻子往醫院（部分成立）；以及 (2) 一名救護員對投訴人的態度欠佳（未有定論）。	部分成立	1
海事處			
2013/0584	(1) 就申領漁船的「運作牌照」無理要求投訴人提交某些文件（成立）；以及 (2) 向未能提交所須文件的漁船發出「運作牌照」（部分成立）。	部分成立	1
康樂及文化事務署			
2013/0314	不當地處理多個團體長期預訂某公眾游泳池。	不成立	0
2013/0496	沒有採取適當跟進行動，懲罰多次未有使用已預訂的人造草地球場的優先預訂團體。	成立	3
2013/0736	在分配表演場地方面欠透明度。	成立	2
2013/1099	沒有妥善管理新界某泳池。	部分成立	3
2013/1229B	(1) 就某泳灘重新開放前的改善工程（「有關工程」）進行第一輪地區諮詢時，沒有諮詢某村的所有村民（不成立）； (2) 沒有向所有村民公布有關工程的修訂建議（不成立）；以及 (3) 錯誤地表示在有關工程的第二輪地區諮詢中沒有收到任何反對意見（不成立）。	不成立	0
2013/1307B	(1) 就某泳灘重新開放前的改善工程（「有關工程」）進行第一輪地區諮詢時，沒有諮詢某村的所有村民（不成立）； (2) 沒有向所有村民公布有關工程的修訂建議（不成立）；以及 (3) 錯誤地表示在有關工程的第二輪地區諮詢中沒有收到任何反對意見（不成立）。	不成立	0
2013/1933B	處理未有取用康體設施的退款申請程序欠妥善。	不成立	2

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
規劃署			
2012/4105C	(1) 沒有對一幅私人土地上的違例發展工程採取管制行動（不成立）；以及 (2) 沒有在城市規劃委員會審批該項發展工程的規劃許可申請之前，通知該委員會有關工程的違規情況（不成立）。	不成立	0
2013/0950	無理地把投訴人自一九八四年起經營的工場和倉庫列作違例發展。	不成立	0
通訊事務管理局辦公室			
2012/3950C	沒有規管兩間村屋天台上的無牌電訊基站。	不成立	0
2013/0620B	(1) 沒有規管某建築物天台上違反土地契約的電訊基站（不成立）；以及 (2) 不當地為該等違例的電訊基站續牌（不成立）。	不成立	0
勞工處			
2013/1035	處理破產欠薪保障基金特惠款項申請的做法前後不一致。	不成立	0
2013/1335	沒有妥善監察投訴人的僱主遵守在隧道內進行維修工程的安全程序。	不成立	0
2013/3506	(1) 沒有就涉嫌違反《職工會條例》的情況採取行動（不成立）； (2) 沒有監察某工會（不成立）；以及 (3) 沒有回覆投訴人（不成立）。	不成立	0
渠務署			
2013/0183A	(1) 無理地決定在投訴人屋前一條狹窄的鄉村通道上進行渠務工程，而且沒有解決有關工程所造成的阻塞問題（不成立）；以及 (2) 沒有在進行渠務工程時擴闊該條狹窄的鄉村通道（不成立）。	不成立	0
2013/0577A	在處理安裝排水渠蓋工程的要求及水浸投訴時推卸責任。	不成立	0
2013/2253(I)	拒絕提供某路段下陷的調查報告。	成立	0
2013/2747A	沒有妥善處理一宗關於店舖阻街及排放污水的投訴。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
稅務局			
2013/0547B	延誤通知投訴人有關應課印花稅的款額。	不成立	3
郵政署			
2013/0156	沒有妥善處理關於遺失郵件的投訴及作出足夠賠償。	部分成立	0
2013/4308	延誤處理出口空郵郵件，而其網上系統亦未能顯示郵件派遞狀況。	部分成立	0
路政署			
2013/0535A	延誤處理設置鄉村街燈要求。	部分成立	1
2013/1327C	在處理一項關於移除行人路上四條石柱的要求時推卸責任。	不成立	0
2013/3223B	(1) 沒有盡早解決垃圾問題，以致天橋水浸（不成立）； (2) 在解決天橋水浸的問題上推卸責任（不成立）；以及 (3) 無理要求投訴人自行視察事涉地點，或提供垃圾或去水渠阻塞位置的照片（未有定論）。	不成立	0
運輸署			
2012/3275	拒絕採取交通管理措施，以遏止在某個巴士站的違例泊車情況。	部分成立	2
2012/3568B	延誤處理一宗關於某行人過路處被封閉的投訴，以及部門互相推卸責任。	成立	1
2012/3834	沒有妥善處理投訴人平行進口電動汽車的申請。	不成立	3
2012/4018B	沒有妥善處理投訴人平行進口電動汽車的申請。	不成立	2
2012/5338	不當地容許某渡輪營辦商終止其為當地居民提供的渡輪服務，有違相關的交通及運輸安排指引。	不成立	0
2012/5388	由於投訴人未能提供事涉的士的車牌號碼，而拒絕受理其對的士司機的投訴。	不成立	8
2013/0540B	未能解決青馬管制區觀景台停車場內的亂拋垃圾問題。	部分成立	0
2013/2241	不支持在某條行人路上設置護柱的工程。	不成立	0
2013/2265	無理要求首次申請「私家服務（豪華房車）出租汽車許可證」的人士提供出租記錄作為證明文件。	不成立	1
2013/2535	對電動輪椅的使用缺乏規管及監控。	不成立	0

經全面調查後終結的個案索引

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
漁農自然護理署			
2013/1722A	(1) 沒有對興建小型屋宇而致某政府土地上有受保護動物作天然棲息地的河道遭到破壞的人士作出檢控(不成立); (2) 沒有對在河道沿岸的政府土地上砍伐樹木的建屋者追究責任(不成立); (3) 以不實的照片誤導村民,使他們以為受保護動物的天然棲息地沒有受到影響(不成立);以及 (4) 沒有評估建築工程及日後家居污水排放對河道環境造成的影響(不成立)。	不成立	0
學生資助辦事處			
2012/4349	(1) 無理要求投訴人提交與申請無關的資料及文件(不成立); (2) 在信件中使用帶威嚇性的字句(不成立);以及 (3) 延誤追討已批出的資助(成立)。	部分成立	0
2013/0425	未經投訴人同意,便把彌償契據退回給一名免入息審查貸款計劃的申請人。	未有定論	0
衞生署			
2013/2888	(1) 沒有向醫護人員提供有關「醫療券計劃」的清晰指引及直接查詢熱線(不成立); (2) 未能於計劃實施初期及早發現潛在問題(不成立); (3) 在發現某診所申領的款項出現問題後進行調查的目標不明確,以致對診所的病人造成滋擾,亦浪費了診所的時間及資源(不成立); (4) 無理要求該診所退還已申領的款項(不成立);以及 (5) 沒有作出事先通知,便暫停向該診所支付按正常程序申領的其他款項(部分成立)。	部分成立	0
環境保護署			
2012/2300	(1) 沒有檢討/更新一份專業守則內就化糞池/滲水系統制訂的規定及標準(不成立); (2) 在評估化糞池/滲水系統與新界某個水域之間的法定最短距離時,錯誤引用該份專業守則作為具權威性的文件(不成立);以及 (3) 就新界區一項規劃申請,向城市規劃委員會提供不恰當的意見(不成立)。	不成立	0
2012/5026B	(1) 沒有解決多間建築材料店所造成的空氣污染問題(不成立);以及 (2) 沒有出席相關的區議會會議(不成立)。	不成立	0

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
2013/0158A	沒有採取有效行動，解決若干寮屋排放污水所造成的環境滋擾。	成立	1
2013/0366	延誤跟進投訴人關於汽車引擎空轉的舉報。	部分成立	1
2013/0463B	不當地處理一宗涉及擬在某海灘附近設置化糞池系統的興建新界小型屋宇申請。	部分成立	1
2013/0931A	沒有規管某非法燒烤場所造成的噪音滋擾問題。	不成立	1
2013/0934(I)	無理拒絕提供有關若干食肆排放油煙的資料。	部分成立	3
2013/1576A	沒有全面回應投訴人就某非法燒烤場所造成的環境滋擾的提問，以及巡查行動馬虎。	部分成立	1
2013/1722B	(1) 沒有對興建小型屋宇而致某政府土地上有受保護動物作天然棲息地的河道遭到破壞的人士作出檢控（不成立）； (2) 以不實的照片誤導村民，使他們以為受保護動物的天然棲息地沒有受到影響（不成立）；以及 (3) 沒有評估建築工程及日後家居污水排放對河道環境造成的影響（不成立）。	不成立	0
2013/1735A	不當地處理一宗關於棄置垃圾及建築廢料的投訴。	不成立	0
2013/1809B	沒有妥善跟進一宗關於棄置拆建物料的投訴。	不成立	0
2013/2747B	沒有妥善處理一宗關於店舖阻街及排放污水的投訴。	不成立	0
2013/3519	(1) 沒有要求發展項目的申請人提供中文版的環境影響評估報告（「環評報告」）（不成立）； (2) 沒有預留足夠時間，徵詢受影響人士對環評報告的意見（不成立）；以及 (3) 沒有在某次環境諮詢委員會會議上，為旁聽的人士提供即時傳譯（不成立）。	不成立	0
2013/3520	(1) 沒有要求發展項目的申請人提供中文版的環境影響評估報告（「環評報告」）（不成立）； (2) 沒有預留足夠時間，徵詢受影響人士對環評報告的意見（不成立）；以及 (3) 沒有在某次環境諮詢委員會會議上，為旁聽的人士提供即時傳譯（不成立）。	不成立	0
2013/3558A	拒絕接納投訴人提交的陳述書，亦沒有通知他們有關會議的詳情。	不成立	0
2013/3559A	拒絕接納投訴人提交的陳述書，亦沒有通知他們有關會議的詳情。	不成立	0
職業訓練局			
2013/3142	在課程簡介中提供失實資料，令學員誤以為完成課程後可取得認可專業資格。	成立	2

經全面調查後終結的個案索引

附件 7

個案編號	投訴事項	整體結論	建議數目
醫院管理局			
2012/5806B	某公立醫院拒絕讓接載輪椅病人的車輛由側面閘口駛進及上落客，但卻批准特許人士的車輛那樣做，安排不公平。	不成立	3
2013/0042	拒絕與投訴人會面以討論其個案。	成立	1
2013/0778	(1) 由於投訴人未能即時出示地址證明而拒絕其預約產前檢查服務，做法不合理（成立）；以及 (2) 沒有在網頁清楚説明預約產前檢查服務時須出示地址證明（成立）。	成立	3
2013/1392	拒絕發放有關評定病症複雜程度的正式指引，而且沒有正面回應投訴人的查詢。	部分成立	3
懲教署			
2012/1265	僅以中文宣布理髮安排，令外籍在囚人士失去理髮的機會。	未有定論	0
2012/1300	(1) 遺失投訴人的假牙（未有定論）；以及 (2) 其後又延誤為投訴人預約牙科診治（不成立）。	不成立	0
2012/5407	(1) 無理拒絕投訴人就他被另一名在囚人士毆打一事向警方報案的要求（不成立）； (2) 沒有妥善跟進他聲稱被誣陷的舉報（不成立）； (3) 無理要求他撤銷上述舉報，作為批准他調往另一組在囚人士的交換條件（不成立）；以及 (4) 沒有公平地處理另一宗涉及投訴人被誣陷的事件（不成立）。	不成立	0
2013/0697	不當地拆閱及阻截一名外籍在囚人士向其領事館及某非政府機構寄發的信件，其後更迫使他銷毀有關信件。	部分成立	1
2013/0698	拒絕一名在囚人士向到訪的太平紳士作出投訴的要求。	不成立	0
2013/2776	無理拒絕應投訴人的要求，就他被另一名在囚人士襲擊一事報警。	不成立	1

經全面調查後終結的個案撮要選錄

附件 8

（若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）



民政事務總署及香港房屋協會

個案編號：OMB 2012/5819A & B – 資助房屋申請表

投訴：
民政事務總署 – 沒有為市民提供足夠的資助房屋申請表 – 不成立
香港房屋協會 – 沒有向民政事務總署提供足夠的資助房屋申請表，以便市民索取 – 成立

投訴內容

香港房屋協會（「房協」）委託民政事務總署（「民政總署」）於二〇一二年十二月二十一日至二〇一三年一月十八日期間，在全港各區民政事務處（「民政處」）派發某資助房屋計劃的申請表。

2. 二〇一二年十二月二十四日，投訴人前往荃灣民政處索取申請表。該處職員向他表示申請表已派罄，並建議他到其他地點索取，或從房協的網頁下載。投訴人不滿民政總署及房協派發申請表的安排。

事件經過

3. 十二月二十一日，民政總署接到多區的民政處（包括荃灣民政處）通知，市民對申請表需求甚殷，故需要補充申請表。民政總署隨即知會房協。然而，房協卻表示不會補充申請表；申請表若派罄，民政處可建議市民到房協轄下其他地點索取，或從房協的網頁下載（「派罄安排」）。

4. 十二月二十四日，荃灣民政處的申請表派罄。該處職員於是向投訴人解釋「派罄安排」，並致電通知房協申請表已派罄。房協表示會於同月二十七日向各區民政處補充申請表。

本署對民政總署的評論

5. 各區民政處負責為政府部門及其他機構向市民派發各類資料及申請表。就是次派發申請表的安排，各區民政處須遵從房協的指示行事。投訴人到荃灣民政處索取申請表前，房協已表示不會補充申請表。該處職員遂依照「派罄安排」，建議投訴人以其他方法索取申請表。

6. 本署認為，民政總署已於十二月二十一日適時地要求房協補充申請表，無奈房協至十二月二十七日才作補充。因此，荃灣民政處的申請表於二十四日派罄，令投訴人向隅，實非該處行事不當所致。

7. 有鑑於此，申訴專員認為對民政總署的投訴不成立。

本署對房協的評論

8. 房協乃根據過往經驗訂定印備申請表的數量，並在全港近300個地點（包括荃灣民政處）派發。由於預計申請表可能供不應求，房協制定了「派罄安排」，並於二〇一二年十一月底告知民政總署該項安排。房協亦在其網頁登載了申請表，供市民下載。

9. 十二月二十四日，房協在得悉荃灣民政處的申請表派罄後，即時安排加印，並於同月二十七日將加印的申請表送抵各區民政處。房協認為，投訴人其實大可前往附近另一派發點索取。況且，當時距離開始接受申請日期（十二月二十八日）尚有數天，即使申請表一度派罄，市民仍有其他辦法可及時取得申請表。

10. 本署認為，房協按經驗決定申請表的印刷數量，避免浪費資源，本屬無可厚非。然而，民政總署在派表首天（即十二月二十一日）已知會房協市民對申請表需求甚殷，並要求補充，但房協卻沒有即時安排加印，且拒絕補充，直至三天後才決定加印。由此可見，房協在事件中應變遲緩。

11. 申請至二〇一三年一月十八日才截止，而荃灣民政處在二〇一二年十二月二十四日已派罄申請表。房協指投訴人可往其他派發點索取，但其他派發點是否仍有申請表可供索取，實難逆料。房協的「派罄安排」未免漠視了向隅市民的感受。

12. 基於以上所述，申訴專員認為對房協的投訴成立。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

建議

13. 申訴專員促請房協此後密切留意市民對其印刷品的需求，適時安排加印，並加強與派發機構的合作。

這宗個案顯示機構的安排欠妥



地產代理監管局

個案編號：OMB 2012/5437 – 地產代理行為不當

投訴：延誤及沒有妥善跟進有關兩名地產代理行為不當的投訴，且拒絕交代調查進展 – 成立

投訴內容

投訴人原已把某住宅單位出租。二〇一〇年十月，一名地產代理（「代理甲」）游說她把單位出售，並表示有一對老夫婦願意連租約（即俗稱「不交吉」）購入單位。

2. 其後，代理甲擬備一份臨時買賣合約（「臨約一」）及一份「附加協議書」，但投訴人留意到後者註明單位會「交吉」出售，遂要求加入「買方必須同意給予租客住到死約完成」的字句。代理甲照辦，投訴人於是在兩份文件上簽署。

3. 此外，投訴人注意到買家並不是老夫婦，而且訂金支票是由代理甲的同事（「代理乙」）簽發。代理甲解釋，老夫婦因為沒有支票簿，故此把支付按金的現金交給代理乙，由他代為簽發支票。據代理甲指出，買家其實是老夫婦的孫兒。

4. 投訴人後來才發現臨約一原來亦載有「交吉」條款，但代理甲從來沒有向她解釋。她懷疑被瞞騙，遂拒絕履行合約。代理甲之後擬備另一份臨時買賣合約，當中雖註明「連租約購入」，但買家卻換了人。投訴人不滿代理甲擅自找新買家，故拒絕簽署，但兩名代理在電話中對她進行謾罵。單位最終以「不交吉」方式售予第一位買家。

5. 二〇一〇年十二月，投訴人向地產代理監管局（「地監局」）投訴並錄取書面證供。其後，她多次查詢調查進展均不得要領。直至二〇一二年十月中，她才接到地監局通知：代理甲已承認過失，該局將予以譴責及要求他進修。

6. 投訴人不滿地監局延誤處理其投訴，又拒絕交代調查進展，且沒有徹查兩名地產代理屬於刑事罪行的失當行為。

地監局處理投訴的程序

7. 地監局負責規管地產代理的執業及操守。該局制訂了一套《操守守則》，要求地產代理遵守。當接到有關地產代理的投訴，該局的投訴部及紀律研訊部會分別進行蒐證及評估證據是否充分，而紀律研訊部會以「先入先出」的原則評估個案。經蒐證及評估後若認為證據充分，個案會提交紀律委員會審研；假如在調查期間發現有人涉嫌干犯刑事罪行，則會轉交執法機構跟進。

8. 根據該局的內部指引，簡單投訴個案的調查和蒐證工作需時約四個月，複雜個案約需七至九個月，而首次紀律研訊則須在完成調查後90個工作天內進行。此外，投訴部的個案主任須每三個月向投訴人交代調查進展，並在調查完成及紀律研訊結束後十個工作天內將結果通知投訴人。

地監局對投訴的回應

9. 地監局於二〇一〇年十二月為該宗投訴開立檔案，投訴部於二〇一一年九月完成首次蒐證工作並把個案交予紀律研訊部處理，但後者兩度把個案發還投訴部要求再蒐證及調查，個案最終於二〇一二年十月提交紀律委員會審研。委員會裁定代理甲違反專業操守，投訴人的投訴成立。

10. 地監局認為，投訴部需要九個月完成蒐證及調查工作，時間合理。不過，紀律研訊部一直以「先入先出」的原則處理這宗重複提交的個案，由於有大量個案積壓，加上人手不足，因而延誤處理投訴人的個案，實在欠妥善。

11. 在開立檔案至完成紀律研訊這段期間，個案主任已按上文第8段所述的既定程序多次致函或致電投訴人，交代事情進展及調查結果，並無不當。

12. 至於投訴人指事涉地產代理干犯刑事罪行，地監局在調查後認為表面證據不足，故沒有轉交執法機構處理。不過，個案主任曾建議投訴人自行舉報，因此並無疏忽。

本署的評論

13. 地監局前後用了22個月始完成調查這宗個案，但初時否認有拖延或失當，經檢討後才承認有不足之處並提出改善措施，足見態度欠嚴謹。個案因紀律研訊部兩次發還投訴部而遭延誤，亦顯示兩個部門欠缺效率及溝通不足。

14. 此外，地監局沒有對外公布處理投訴方面的服務承諾或具體通知投訴人處理個案所需時間，做法不符合公眾期望。以這宗個案為例，個案主任雖然曾多次聯絡投訴人，但由於延誤近兩年，難免給她毫無進展的印象。

15. 此外，地監局並沒有認真追查事件的來龍去脈。投訴人對兩名地產代理的指控相當嚴重，她對事件的描述（上文第1至4段）確實令人懷疑兩人的專業水平及誠信，以及有否保障客戶利益。然而，該局顯然沒有徹查，只就代理甲安排投訴人簽署臨約一及「附加協議書」上有不善之處予以懲處，亦無問明兩名地產代理是否承認指控。再者，代理乙對地監局要求會晤的邀請不作回覆，而該局卻沒有跟進，或就其不合作態度採取任何行動。故此，代理乙的表現固然不專業，但地監局未有全力查明真相，亦難以令人信服該局已努力履行職責。

結論及建議

16. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴成立。

17. 地監局隨後已檢討其處理投訴的程序，並即時採取多項措施，加強個案監察，提升處理個案的效率，以及提高處理程序的透明度。申訴專員進一步向該局提出多項建議，包括：

(1) 研究在衡量服務表現時把調查投訴個案的時間作為評估因素，以便讓公眾進行監察；

(2) 檢討有關調查投訴個案的工作指引，找出不足之處，令蒐證程序更嚴謹；以及

(3) 考慮在處理投訴時，除了調查事涉地產代理有否違規外，亦須留意他們有否作出違反專業要求的行為，以便在他們申請續牌時，該局可決定他們是否仍屬《地產代理條例》下持牌的適當人選。

這宗個案顯示機構延誤及調查投訴的程序欠妥善



法律援助署

個案編號：OMB 2013/1824 – 選擇訴訟語文

投訴：漠視投訴人選擇以中文進行訴訟的要求 – 不成立

投訴內容

二〇一〇年一月，投訴人獲法律援助署（「法援署」）批出法援辦理離婚訴訟。由於他不諳英語，故向法援署委派的外委律師要求任何文件均須以中文書寫。然而，投訴人其後收到的訴訟文件絕大部分都是英文，需要翻譯或由律師在電話中向他解釋文件內容，令訟費增加。

2. 投訴人就此向法援署投訴，但法援署表示律師在訴訟過程中為他翻譯或傳譯文件屬無可避免；投訴人其後更收到該署的英文訟費評估清單。投訴人認為法援署處事不公，漠視他選擇以中文進行訴訟的要求，有歧視中文之嫌，遂向本署投訴。

法援署的解釋

3. 法援署表示，當外委律師代表投訴人展開離婚訴訟

時，向法庭提交的離婚呈請書是以英文擬備，而投訴人並沒有指示律師以中文擬備離婚呈請書。因此，其後所有法律文件均以英文撰寫及送交法庭存檔。

4. 法援署又指出，投訴人一直沒有對外委律師與他溝通的方式表示不滿，直至收到訟費清單後，才質疑律師的收費及要求不支付翻譯費用。

本署觀察所得及評論

5. 《公民權利和政治權利國際公約》第二十六條訂明，所有人都應受法律的平等和有效的保護，不應因語言或其他理由而受到歧視。因此，本署認為，應讓法援受助人盡早得悉本身的權利，從而作出合適的語文選擇。

6. 本署認為，這宗投訴的癥結在於投訴人有否在適當時間獲告知可以選擇訴訟語文，以及其選擇所帶來的影響。據本署知悉，法援署曾於二〇〇九年因應申訴專員在一宗個案中提出的意見，建議香港律師會促請會員加強透明度，提醒法援受助人可選擇在法律程序中採用的語文，而該會已於同年八月向會員發出有關通告。不過，法援署把案件委派予外委律師後，一般不會要求外委律師報告有否按照通告與受助人商討語文的選擇。

7. 就這宗個案而言，投訴人須在法律程序開始前，指示律師以中文擬備離婚呈請書。本署相信，不少希望以中文進行訴訟的受助人未必清楚知道可以及必須於訴訟開始前給予律師這方面的指示。他們可能直到知悉律師的收費後，才意識到語文選擇的實質影響，因而產生不滿。

8. 誠然，法援署的職能是委派律師，代表受助人辦理訴訟，而該署不會參與訴訟或取代律師向受助人提供法律意見，包括決定以哪種語文進行訴訟。因此，法援署向投訴人解釋外委律師的一般做法及收費，是按其既定職能及程序辦事，並無行政失當。然而，這宗個案顯示現行制度有可改善之處。

結論及建議

9. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立，但法援署現行的做法有可改善之處。

10. 申訴專員建議法援署改善現行程序，考慮讓受助人在申請法援階段以書面表達其擬選擇的訴訟語文，以及把受助人的意願通知外委律師。

法援署的回應

11. 法援署表示，在法律程序中採用何種語文，除受助人本身的意願外，還牽涉多項考慮因素，並須由法官作最終決定。鑑於本署對語文選擇的關注，法援署會修訂供法援申請人填寫有關案情的文件，提醒他們如申請獲批，應與律師商討訴訟語文的選擇及其影響，並邀請他們在文件上表達對訴訟語文的意願。該署委派案件時，會把有關文件交予外委律師，以便律師於考慮是否接辦案件時已知悉受助人的有關意願。

這宗個案顯示部門的辦事程序有可改善之處



建築署及食物環境衞生署

個案編號：OMB 2013/0063A & B – 垃圾收集站

投訴：
建築署 – 延誤重開垃圾收集站 – 成立
食物環境衞生署 – (1)延誤重開垃圾收集站 – 成立；以及(2)未能解決棄置在該垃圾收集站外的垃圾所造成的環境衞生問題 – 部分成立

投訴內容

某垃圾收集站（「垃圾站」）雖早已完成改善工程，但竟關閉了達兩三年之久。二〇一二年年底，投訴人向食物環境衞生署（「食環署」）查詢，該署表示已多次要求建築署把該垃圾站重開，但後者沒有回應。

2. 投訴人不滿兩署延誤重開該垃圾站，而食環署亦未能解決棄置在垃圾站外的垃圾所造成的環境衞生問題。

事件經過

3. 二〇〇四年年底，食環署要求建築署在事涉垃圾站進行改善工程，包括接駁排水管。建築署於二〇〇六年

七月委聘一間顧問公司負責統籌工程，並於二〇〇九年六月向承建商甲批出工程合約。

4. 然而，由於承建商甲不在路政署的「獲准承投道路及渠務工程的認可承建商名冊」(「名冊」) 之列，故該署拒絕向承建商甲發出排水管接駁工程所需的挖掘准許證。

5. 顧問公司其後要求承建商甲提名一間在名冊上的公司進行工程，但承建商甲以合約並無如此要求為理由，拒絕承擔這項責任。二〇一一年七月，建築署決定改聘承建商乙進行排水管接駁工程。

6. 可是，由於缺乏申請挖掘准許證的經驗，承建商乙多次提交申請均被路政署拒絕。該署最終於二〇一二年六月發出挖掘准許證，但工程卻因某些技術問題又無法即時展開。

隨後發展

7. 二〇一三年一月，在本署就這宗投訴展開調查後，建築署與食環署商討在排水管接駁工程完成前暫且先重開垃圾站的可行性。建築署亦同時研究接駁排水管的其他可行方案，其後發現一條由附近某鄉村收集污水的私人污水管，垃圾站的排水管應可與之連接。

8. 垃圾站於二〇一三年二月重開，排水管接駁工程亦於同年五月竣工。

投訴點(1)

建築署的回應

9. 建築署指出，垃圾站遲遲未能重開，是由於排水管接駁工程進展緩慢所致。那一方面是因為承建商甲拒絕承擔合約以外的責任，而另一方面則是因為承建商乙力有不逮。該署及後已採取補救及改善措施，包括更密切地監察顧問公司及承建商的表現。

食環署的回應

10. 食環署於二〇〇九年六月將垃圾站交予建築署後，曾於二〇一一年及二〇一二年就工程三次向該署發出催辦函件。然而，食環署承認未有密切監察工程進度，而在二〇〇九年六月至二〇一一年二月期間亦未有催促建築署加快進行工程。

本署的評論

11. 事涉改善工程只屬小型工程，垃圾站卻須自二〇〇九年年中至二〇一三年年初關閉。延誤主要是由於負責統籌工程的建築署對該項工程一直漠不關心所致，加上該署委聘了經驗不足且力有不逮的承建商乙，令延誤更為嚴重。

12. 食環署作為「使用部門」，亦實應更密切留意工程進展及向建築署施加壓力。

13. 綜合以上所述，申訴專員認為，對建築署及食環署的投訴點(1)成立。

投訴點(2)

食環署的回應

14. 食環署表示，該署已採取多項臨時措施，以保持垃圾站周圍的衞生狀況良好，例如在垃圾站外放置垃圾桶，以及安排每天清掃及收集垃圾。在本署介入事件後，該署亦增加了收集大型垃圾工作的次數，由隔日收集一次改為每天一次。

本署的評論

15. 鑑於垃圾站外持續有建築廢料及大型傢具棄置，本署認為，食環署早應採取更積極的措施解決問題。

16. 故此，申訴專員認為，針對食環署的投訴點(2)部分成立。

結論及建議

17. 整體而言，這宗投訴成立。

18. 申訴專員建議：

建築署

(1) 在選擇顧問公司及承建商時更為審慎，以確保其具備足夠的能力；

(2) 提示職員在發現問題後須及早介入，尋求解決辦法；

經全面調查後終結的個案撮要選錄

食環署

(3) 更密切地監察與轄下設施有關的工程進度。

這宗個案顯示部門延誤及監察不力



食物環境衞生署

個案編號：OMB 2012/4136 – 街市管理

投訴：沒有就街市通道阻塞情況採取有效的規管行動 – 成立

投訴內容

據投訴人指稱，食物環境衞生署（「食環署」）轄下某街市有部分檔戶長期佔用通道，造成嚴重阻塞。二〇一二年一月至九月期間，她曾多次向食環署投訴，但情況一直沒有改善。

有關規定及規管程序

2. 根據食環署的《街市管理工作守則》(「《街市守則》」)，檔戶不得把貨物擺放在檔位前面或側面的黃線或陳列台之外，否則食環署會採取執法行動。

3. 假如檔戶在12個月內因違規造成阻塞而被檢控並定罪達4次，其租約可被終止。

4. 事涉街市由食環署的承辦商代為管理。承辦商的職員如發現有貨物阻塞通道，會先勸諭有關檔戶移走物品。若問題在20分鐘過後仍未糾正，便會向違規檔戶發出口頭警告。若警告無效，承辦商會向食環署的當區環境衞生辦事處（「環衞辦」）報告。

5. 環衞辦在接報後會派員到場視察，如發現阻塞情況持續，會發出口頭警告；若檔戶仍不糾正，便會提出檢控。

食環署的回應

6. 自投訴人於二〇一二年一月首次向食環署投訴以來，環衞辦截至同年十月已先後派員到事涉街市巡查共38次（當中14次為突擊巡查），並有8次提出檢控。二〇一二年十月至二〇一三年四月期間，環衞辦再向違規造成阻塞的檔戶提出了13次檢控，當中違規情況最嚴重的兩個檔戶已在12個月內分別被檢控達3次及4次。

7. 食環署表示已採取改善措施，包括要求承辦商致力監控通道阻塞的問題，尤其是對阻塞黑點加強整頓。環衞辦人員亦會繼續努力執法，包括每天到場視察，以及經常作突擊巡查。

本署觀察所得及評論

8. 本署人員在二〇一三年二月至三月曾三度往現場視察，發現事涉街市通道原本應有2.5米闊，但由於大部分檔戶都有把貨物擺放到陳列台以外，以致通道非常擠迫，某些部分的通道甚至僅餘約0.8米，對顧客構成不便甚或危險。

9. 根據《街市守則》，檔戶不得佔用陳列台以外的空間，否則會被檢控。然而，環衞辦在接獲承辦商的報告後，卻鮮有提出檢控（上文第6段），法律制裁的阻嚇力因而大減。

結論及建議

10. 食環署長時期對阻塞問題的執法力度薄弱，令不少檔戶習非成是，肆意霸佔公共空間，實屬不當。

11. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴成立。

12. 在本署介入後，食環署已加緊執法，檢控數字亦有所提高，其中一個檔戶或會被終止租約。申訴專員促請該署對警告無效的街市檔戶果斷地提出檢控，以增強其執法行動的阻嚇力。

這宗個案顯示部門執法不嚴



食物環境衞生署

個案編號：OMB 2012/4603 – 路旁宣傳橫額

投訴：沒有妥善解決兩個團體在路旁展示大量未經許可的宣傳橫額的問題 – 部分成立

投訴內容

自二〇一二年起，有兩個團體(「團體甲」及「團體乙」)在某地點的行人路及路邊圍欄懸掛大量宣傳橫額，總數有時超過100幅，對途人及駕駛人士造成阻礙甚至危險。鄰近居民曾多次向食物環境衞生署(「食環署」)投訴，但情況一直沒有改善。

管理計劃

2. 根據「路旁展示非商業宣傳品管理計劃」(「管理計劃」)，在政府土地上展示宣傳品，須獲地政總署批准，否則即屬違法。為保障交通安全起見，行人過路處及道路交界處的交通上游30米範圍內，以及道路中央的分隔欄，均屬禁止展示區。食環署有權移走未經許可或違例的宣傳品。

食環署的跟進工作

3. 二〇一二年八月至十二月期間，食環署接獲共108宗關於團體甲及團體乙在事涉地點懸掛大量橫額的投訴。地政總署表示，兩個團體均未獲批准在該地點展示宣傳品。

4. 食環署曾多次派員巡查，每次都有提醒在場的團體負責人注意「管理計劃」及相關法例的規定。由於部分橫額懸掛於禁止展示區或妨礙視線，可能對道路使用者造成危險，該署發出口頭警告及轉介警方跟進。其後，兩個團體把該等橫額移走。

5. 另外，食環署亦發現，兩個團體佔用了分配給立法會議員及區議員的「指定展示點」。經警告後，有關橫額已於十二月初移除。

食環署的解釋

6. 對於食環署為何一直沒有行使權力清除事涉地點的違例宣傳品，該署解釋，團體甲辯稱展示宣傳品是和平示威活動的一部分，而且，他們進行示威活動的憲法權利受《基本法》保障，並獲終審法院在一宗刑事上訴案的判決中確認；食環署若移除他們的宣傳品，就是干預他們表達意見的自由。因此，該署當時決定只會繼續密切監察情況，而暫不採取執法行動。

7. 二〇一二年年中，團體乙亦開始在事涉地點進行本質相近的示威活動。食環署由於先前已決定暫緩對團體甲採取執法行動，故此亦沒有移除團體乙的橫額。該署表示，兩個團體在展示宣傳品的同時，一般都有成員在場靜坐或派發傳單，性質近似示威活動，該署必須審慎處理。

本署觀察所得及評論

8. 本署認為，政府在保障所有人士和團體自由發表意見的權利的同時，亦須確保有關活動不會對其他人士及公眾造成不合理的滋擾甚或危害。

9. 就團體甲及團體乙未經許可在公眾地方展示大量宣傳品的問題，除事涉地點外，本署亦接到多宗涉及不同地區的類似投訴。從所獲得的資料及本署職員實地視察所得，本署注意到：

(1) 團體甲及團體乙在各地點所展示的宣傳品之多，所佔用範圍之大，以及為期之長，實已對公眾構成一定的滋擾、不便，甚或危險；

(2) 兩個團體的成員在離開前，通常並無移除所有宣傳品。換言之，在示威活動結束後，他們的宣傳品仍然佔用公眾地方。

10. 本署認為，食環署必須在團體表達意見的權利與公眾利益之間取得平衡。就這宗個案而言，食環署逾半年來對上述問題一直採取暫緩執法的方針，只是不斷重複向兩個團體提醒「管理計劃」的規定，根本無濟於事。

11. 不過，食環署總算有根據「管理計劃」，促使兩個團體移除部分可能對道路使用者造成危險，以及佔用了「指定展示點」的橫額。

結論及最新發展

12. 綜合以上分析，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

13. 二〇一三年四月初，政府公布會對兩個事涉團體未經准許而懸掛的宣傳品加強執法，包括採取清拆行動，以及考慮提出刑事檢控。同月二日至六日，食環署在兩個團體的多個活動地點執法。其後，本署發現兩個團體的宣傳品（包括橫額）已全部移除。

這宗個案顯示部門執法不力



食物環境衞生署

個案編號：OMB 2013/0246 – 食物投訴

投訴：在處理一宗食物投訴時，未有及時檢取食物樣本進行化驗 – 成立

投訴內容

投訴人在某快餐店進食雪糕後感到不適，懷疑該些雪糕有問題，遂向食物環境衞生署（「食環署」）投訴。其後，食環署告訴他，已派員到該店巡查，但未有檢取雪糕樣本。

2. 過了19天，食環署職員才到該店檢取雪糕樣本進行化驗。投訴人指摘該署延遲檢取雪糕樣本，讓該店有充分時間毀滅證據。

處理食物投訴的程序

3. 食環署的工作指引訂明，食物投訴必須從速處理，並由該署的分區環境衞生辦事處或值勤室職員即時聯絡投訴人，索取有關資料及食物投訴供詞，以及到事涉店舖調查和搜證。

4. 假如有關店舖仍在售賣同類食物，而該批食物表面上有問題或屬容易變壞類別，職員須檢取樣本以作化驗，並於4個工作天內向食物安全中心（「食安中心」）提交初步調查報告。食安中心會根據報告決定是否跟進；若有足夠證據，會向違規人士發警告信或提出檢控。在接到報告後10天內，食安中心必須給予投訴人暫覆，隨後須定期向投訴人交代個案進展，以及於跟進行動完成後通知投訴人。

食環署的回應

5. 食環署解釋，該署職員在巡查事涉快餐店時，獲悉該店規定每兩小時把雪糕機清潔及消毒一次。換言之，該店當時出售的雪糕已非投訴人於較早前購買的同一批次，因此職員未有檢取雪糕樣本。

6. 然而，食環署承認，該署職員沒有完全遵照工作指引辦事，未有於巡查時檢取食物樣本，亦沒有在接獲初步調查報告後10天內給予投訴人暫覆。該署已提示職員在處理食物投訴時必須遵照工作指引。

本署的評論

7. 本署認為，食肆售賣不衞生的食物，後果可以很嚴重。食環署職員在事發後19天才檢取食物樣本進行化驗，委實不妥。

結論及建議

8. 有鑑於此，申訴專員認為這宗投訴成立。

9. 申訴專員促請食環署為職員提供培訓，確保他們了解工作指引的內容及處理食物投訴的程序，並且遵照指引從速嚴謹處理食物投訴。

這宗個案顯示部門不按程序辦事



香港海關

個案編號：OMB 2013/2131 –《商品説明條例》執行問題

投訴：拒絕跟進一宗關於汽油成分及質素的投訴 – 成立

投訴內容

投訴人的汽車在某油站加油後出現故障。他把汽車送往維修，而維修人員發現汽車的油缸內有大量沉澱的水分。投訴人相信事涉油站的汽油摻入了大量水分，遂向香港海關(「海關」)投訴，但海關以汽油質素不屬其規管範圍而拒絕跟進。

本署調查所得

相關法例

2. 根據《商品説明條例》(「《條例》」)第2條中的定義，「商品説明」就貨品而言，是指以任何方式就任何貨品或貨品任何部分，在包括「成分」及「對用途的適用性、強度、性能、性狀或準確度」上作出的直接或間接的顯示。該條例第7(1)條訂明，任何人在營商過程或業務運作中「供應或要約供應已應用虛假商品説明的貨品」，或「管有任何已應用虛假商品説明的貨品作售賣或任何商業或製造用途」，即屬犯罪。

海關的回應

3. 據海關解釋，由於投訴人表示他主要關注汽油的質素及安全問題，因此海關把個案轉介負責規管汽油質素的環境局，由環境保護署(「環保署」)進行調查。

4. 海關指出，《條例》涵蓋範圍甚廣，而且沒有為個別貨品訂定標準。由於某些產品或行為已有更具針對性的相關法例規管，因此海關一般會把涉及這些法例的個案交由負責執行特定法例的部門處理。

本署的評論

5. 這宗投訴個案的重點是投訴人懷疑汽油含有大量水分。本署認為，若情況屬實，則汽油供應商／零售商可能觸犯了《條例》第7(1)條有關虛假商品説明的條文，因為汽油的「成分」已改變，不符合一般人對「汽油」一詞的理解；況且，汽油質素亦可能對汽油「用途的適用性或性能」造成影響，例如投訴人的汽車故障情況。

6. 本署認為，海關指投訴人的個案不屬其規管範圍，是過早下定論，亦欠周詳考慮。況且，雖然環保署決定展開調查，並不表示海關無須根據《條例》執行保障消費者的工作。海關理應在轉介個案後，按本身的職責同時跟進。

結論及建議

7. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

8. 申訴專員建議海關：

(1) 監察環保署的化驗結果，同時審研個案是否涉及違反《條例》的情況，並通知投訴人調查結果；

(2) 提示職員在處理相關投訴時，應更審慎考慮個案內容；如有表面證據顯示違反《條例》的情況，應展開調查。

這宗個案顯示部門沒有履行職責

經全面調查後終結的個案撮要選錄



效率促進組、運輸署及屋宇署

個案編號：OMB 2012/3568A, B & C – 封閉行人過路處

投訴：
效率促進組及運輸署 – 延誤處理一宗關於某行人過路處被封閉的投訴，以及部門互相推卸責任 – 成立
屋宇署 – 同上 – 不成立

投訴內容

二〇一二年六月中，投訴人致電效率促進組轄下的1823電話中心（「電話中心」），投訴某道路交匯處的行人過路處被封閉，而有關方面卻沒有作出其他交通安排。電話中心未能確定個案應由哪個部門負責處理，遂把投訴先後轉介予路政署、警務處、運輸署及屋宇署，然而，他們均拒絕承擔責任。

2. 投訴人不滿電話中心未能及早確定應由哪個部門負責處理事件，而各有關部門又互相推卸責任，以致該行人過路處遲遲未能重開。

背景

3. 根據批地契約，某私人發展商須在獲批租土地上一條正在修築的公用道路裝設交通標誌及燈號。二〇一二年五月，警務處指示該發展商的承建商實施臨時交通安排，用水馬圍封事涉行人過路處。在此期間，行人只能使用距離較遠的另一個過路處。

事件經過

4. 二〇一二年六月中，電話中心於接到投訴人的來電後，把個案轉介路政署跟進，但該署建議將之轉介警務處，因為臨時交通安排是按照警方的指示實施的。投訴人隨後從警務處得悉，事涉行人過路處將於七月三十一日重開；她感到不滿，遂再要求電話中心跟進。

5. 六月底，電話中心把個案轉介運輸署。然而，該署回覆指私人發展商屬屋宇署的職權範圍，因此個案應由屋宇署負責。屋宇署則表示交通安排及交通燈號不在其職權範圍之內。電話中心其後再多次把個案轉介屋宇署，但該署每次都拒絕承擔責任，並澄清只獲授權監管私人發展項目。

6. 與此同時，投訴人指事涉行人過路處仍然封閉。她多次向電話中心查詢個案進展，並要求盡快把個案轉介至應負責的部門跟進。電話中心回覆稱正與各有關部門聯繫。

7. 由於沒有部門願意負責跟進，電話中心遂於二〇一二年八月三十一日把個案提交路政署、警務處、運輸署及屋宇署的部門聯絡主任，並在兩天後通知投訴人有關安排。

8. 路政署指出，事涉土地上的私人發展項目由屋宇署負責監管，而臨時交通安排亦不在其職權範圍之內。警務處則堅稱個案應由運輸署及屋宇署處理，因為他們是負責有關項目的部門，運輸署最終於九月十八日同意跟進事件。水馬隨後被移走，事涉行人過路處亦於二〇一二年九月底重開。

三個部門的回應

效率促進組

9. 電話中心假如未能確定某宗投訴應由哪個部門負責處理，而有關問題又無法解決，便會啟動其四個層面的投訴處理機制，把確定為「推卸責任」的個案首先轉介至相關部門的負責人員，然後再提交部門聯絡主任、部門投訴主任，最後提升到相關決策局作出決定。個案的提升層面視乎事件在何時能夠獲得解決。

10. 效率促進組解釋，電話中心已按既定程序處理這宗投訴，並於二〇一二年八月底把個案提升至部門聯絡主任的層面（上文第7段），以解決問題。效率促進組承認理應及早提升處理層面，不過由於當時正值颱風襲港，電話中心忙於處理約5,000宗關於樹木的投訴。

11. 效率促進組就延誤提升個案的處理層面道歉。為更有效應付未來出現的類似情況，效率促進組其後已就「推卸責任」個案訂立清晰定義，以便及早識別這類個案，並把提升每個層面的時限定為兩星期之內。

運輸署

12. 運輸署建議把個案轉介屋宇署，是因為後者在事涉發展項目中擔當整體協調角色，且與受委聘監督該項目的獲授權人士有恆常接觸。運輸署直到電話中心於二〇一二年八月三十一日把個案提交部門聯絡主任時，才知悉屋宇署拒絕承擔責任，以及電話中心無法確定應由哪個部門負責牽頭處理。

13. 隨後，運輸署一直有跟進交通燈號裝設工程的進展，尋求相關工程代理人的協助，並確定所有主要工程已告完成，只待該署驗收及批核。該署其後於九月中接手處理個案及回覆投訴人，並把燈號運作測試日期由原定的二〇一二年十月中提早至九月底。

14. 運輸署承諾，將來再有關於在公用道路上實施臨時交通安排及裝設交通燈號的投訴時，該署會負責回覆投訴人。

屋宇署

15. 屋宇署拒絕承擔有關責任，是因為投訴所涉事項(即交通管理及交通燈號)並不屬該署的職權範圍。獲授權人士無須向該署提交臨時交通安排，或就臨時交通安排的實施及裝設交通燈號工程的進展向屋宇署報告，以及通知該署最新情況。

16. 屋宇署表示，將來若有類似的投訴個案，會考慮積極與獲授權人士聯絡，以便提供任何有用的資料予投訴人。

本署觀察所得及意見

效率促進組

17. 這宗個案顯示電話中心未能有效發揮「一站式」服務的功能，為參與的政府部門回覆查詢及接受投訴，並確保涉及多個部門的投訴個案獲妥善處理。

18. 事實上，自二〇一二年六月中把個案轉介警務處，至投訴人於七月多番查詢個案進度之前，電話中心並沒有積極跟進個案。儘管於八月初已明顯沒有部門願意跟進這宗個案，但電話中心卻待至八月底才把個案提升至部門聯絡主任的層面。效率促進組辯稱是由於颱風襲港後工作量大增(上文第10段)，但本署認為，一個常見的季節性現象應該不至於令電話中心的運作受到重大影響。

19. 此外，儘管屋宇署已多番表明不會承擔責任，但電話中心依然不斷向該署轉達投訴人的信息，實在浪費人力。電話中心把個案轉介警務處後亦沒有催促其盡快答覆，而當運輸署及屋宇署均拒絕跟進個案時，電話中心又沒有把這宗投訴確定為「推卸責任」個案，反而不斷把投訴人的信息在各部門之間傳來傳去，表現甚不稱職，大大影響其協助解決跨部門投訴的能力。

運輸署

20. 臨時交通安排及交通燈號的裝設均屬運輸署的職權範圍，獲授權人士亦曾於六月底直接聯絡運輸署，報告裝設交通燈號工程的進度。可是，運輸署斷然拒絕承擔責任，並建議電話中心把個案轉介另一部門跟進。雖然電話中心曾一度表示運輸署不必再就個案採取進一步行動，但本署認為，運輸署作為負責交通管理的部門，理應自行判斷有關事項是否在其職權範圍之內。

21. 再者，警務處於二〇一二年八月一日已催促運輸署接手處理個案，但運輸署當時並未察覺事件尚未解決，最後才同意負責跟進。本署認為，這顯然是有關部門推卸責任的一個實例。

屋宇署

22. 這宗個案的投訴事項並不在屋宇署的職權範圍之內，而屋宇署雖為事涉私人發展項目的審批部門，但無責任就項目所引致的一切問題擔當協調者。不過，屋宇署既然曾就獲授權人士提交的建築圖則向相關政府部門徵詢意見，故理應亦可要求他們注意發展項目引起的其他問題，並採取適當行動。此外，電話中心曾多次把個案轉介屋宇署，假如該署能提高敏感度，主動與獲授權人士聯絡，研究能否提供任何有用資料予電話中心，則投訴可能會更早得到解決。

結論及建議

23. 基於以上所述，申訴專員認為，對效率促進組及運輸署的投訴成立，而對屋宇署的投訴則不成立。

24. 申訴專員建議：

效率促進組

(1) 在六個月後檢討補救措施的成效及投訴處理組的個案監察制度，並定期再作檢討，以及重新評估「推卸責任」個案的提升處理層面機制；

運輸署

(2) 為職員提供指引，以便他們處理涉及運輸署職權範圍內的事項的投訴；以及

屋宇署

(3) 提示職員對涉及該署監管的發展項目的重複投訴須提高敏感度。

這宗個案顯示部門延誤及推卸責任



消防處及屋宇署

個案編號：OMB 2013/0471A & B – 防煙門

投訴：
消防處及屋宇署 – 沒有就關於防煙門的投訴採取適切行動，以及未能迅速消除火警危險 – 不成立

投訴內容

這宗個案的投訴人是某大廈的業主立案法團。法團發現，大廈內某樓層兩端的防煙廊各有一扇防煙門被人拆除（違規事項1），而餘下的另一扇防煙門則被長期打開（違規事項2）。法團遂向消防處投訴，並要求該處立即採取執法行動，但該處只把個案轉介屋宇署，問題一直未獲解決。

2. 法團指消防處及屋宇署沒有就其投訴採取適切行動，以及未能迅速消除火警危險。

本署調查所得

消防處及屋宇署的分工

3. 就建築物的消防安全問題而言，消防處負責處理干擾走火通道的情況，而屋宇署則會就影響消防安全的違例建築工程採取行動。在這宗個案中，違規事項1屬屋宇署的職權範圍，違規事項2則由消防處負責。

處理程序及服務承諾

違規事項1

4. 涉及類似違規事項1等問題的投訴雖然應由屋宇署負責處理，但消防處仍會在10個工作天內就這類「非迫切個案」進行調查，以確定是否有其他屬該處職權範圍的問題，然後才把個案轉介屋宇署。投訴人會在27個工作天內獲告知調查結果。

5. 屋宇署把諸如違規情況1的投訴界定為「迫切個案」，須在50天內評審是否受理及進行巡查，並在評審及巡查後30天內告知投訴人有關結果。

違規事項2

6. 消防處把違規事項2歸類為「迫切個案」，須在24小時內進行調查，以及在12個工作天內告知投訴人有關結果。

事件經過

7. 二〇一三年一月二十四日，法團向消防處舉報個案所涉的違規事項。消防處於當天稍後時間就違規事項2進行巡查，發現有一扇防煙門長期打開，而現場找不到負責人。該處其後在一月二十八日及三十一日再度巡查，確定兩端的防煙門均已關上。消防處在翌日向法團匯報調查結果。

8. 另一方面，消防處於一月三十日及二月五日兩度就違規事項1進行巡查，每次都發現違規情況確實存在，遂把個案轉介屋宇署，並於二月六日致電法團，說明情況。

9. 二月八日，法團去信屋宇署，舉報事涉大廈有違例建築工程（包括違規事項1）。屋宇署在約10天後兩度到現場巡查，發現有兩扇防煙門被拆除，屬於違例建築工程，應採取執法行動。該署於二月及三月，先後三次致電法團，解釋調查結果及個案進展。

隨後發展

10. 三月二十日，屋宇署向事涉樓層的業主發出勸諭信，要求該業主於四月二十六日前就違規事項1進行還原工程。業主申請延期至七月初才展開工程。八月二十日，屋宇署再次巡查時確定違規情況已獲糾正。

本署觀察所得

對消防處的投訴

11. 本署留意到，消防處其實已在5個工作天內就違規事項1展開調查，然後把個案轉介屋宇署，並在11個工作天內向法團匯報情況。該處的處理方法符合其工作程序及服務承諾所訂的時限。

12. 消防處亦已在24小時內就違規事項2進行調查，並在6個工作天內向法團匯報調查結果，故此亦符合該處的服務承諾。違規事項2其後獲糾正（防煙門已關上），消防處無須採取進一步執法行動。

13. 基於以上所述，申訴專員認為，法團對消防處的投訴不成立。然而，本署發現：

(1) 違規事項1及違規事項2所構成的火警危險程度相若，但消防處卻只因為前者不屬其職權範圍而將之歸類為「非迫切個案」，而後者則因為屬該處職權範圍被歸類為「迫切個案」；如此分類，略嫌誤導；

(2) 假如消防處就違規事項1進行調查時能同時將之轉介屋宇署跟進，則問題或會更早獲得解決。

對屋宇署的投訴

14. 本署明白，由於處理違例建築工程問題的工作量龐大，屋宇署必須為處理不同個案訂定先後次序，該署實無法在更短時間內處理違規事項1。無論如何，屋宇署已在接到法團舉報後兩星期內進行巡查，大大短於其服務承諾所訂的限期。該署亦在服務承諾的30天限期內向法團匯報調查結果。

15. 因此，申訴專員認為，法團對屋宇署的投訴不成立。然而，本署留意到，屋宇署在二月中已進行巡查，但延至三月二十日才向業主發出勸諭信。該署理應更早要求業主糾正事涉的違例建築工程。

建議

16. 基於前述觀察所得，申訴專員建議：

(1) 消防處修訂其有關詞彙及工作程序；

(2) 屋宇署提醒職員，在確定有違例建築工程後須盡快向業主發出勸諭信。

這宗個案顯示部門的工作程序須予改善



康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2013/0496 – 預訂人造草地球場

投訴：沒有採取適當跟進行動，懲罰多次未有使用已預訂的人造草地球場的優先預訂團體 – 成立

投訴內容

投訴人指某體育總會多次沒有使用已預訂的人造草地球場，浪費場地資源，而康樂及文化事務署（「康文署」）並未有給予懲罰，變相縱容可優先預訂設施的團體濫用有關資格。

2. 投訴人亦指事涉體育總會曾於二〇一三年四月初在該球場進行與本身的運動項目無關的活動，他認為康文署沒有監察體育總會恰當地使用設施。

經全面調查後終結的個案撮要選錄

康文署的指引

3. 根據康文署的指引，體育總會等團體可享有陸上康樂設施優先預訂權，在使用設施前3至12個月申請預訂。若於預訂場地後放棄使用，則須於40天前通知康文署，以便把有關時段撥回供其他使用者預訂。

4. 假如團體沒有遵守40天通知期的規定，康文署會向其發出勸諭信；若在12個月內就同一場地兩度收到勸諭信後再次違規，康文署會向其發出第一封違規通知書；若在隨後12個月內就同一場地再次違規，該署便會發出第二封違規通知書，並取消其優先訂場資格一年。

事件經過

5. 根據康文署的記錄，事涉體育總會於二〇一二年一月八日沒有使用預訂的人造草地球場，該署於一月二十日收到該會的書面解釋後認為不能接受，遂於二月中發出「第一封勸諭信」。在此之前，該體育總會其實亦曾於二〇一一年十二月二十三日及二〇一二年一月一日沒有取用場地，但康文署於二〇一二年二月十日才收到其書面解釋。該署把這兩次違規情況合併處理，於三月初發出「第二封勸諭信」。

6. 其後於二〇一二年十二月二十三日及三十日，事涉體育總會兩度沒有取場，康文署又再合併處理。然而，該署錯誤地於二〇一三年一月底向該會發出「第二封勸諭信」，而非按指引發出「第一封違規通知書」。及至本署就這宗投訴展開調查後，康文署才發現和糾正錯誤，並於七月中改為發出「第一封違規通知書」。

康文署的回應

7. 事涉體育總會於二〇一一年及一二年的聖誕及新年期間曾四次違規，但康文署只當作兩次違規處理，分別發出了一封勸諭信及一封違規通知書（上文第5及6段）。該署認為將違規情況合併處理並無不妥，因為如何計算違規事項和懲處次數，難以一概而論。假如團體在短期內（例如數天之內）多次基於相同原因而沒有使用預訂的場地，該署一般會視作一次違規，合併發出一封勸諭信或違規通知書。

8. 康文署解釋，由於事涉球場曾經三次更換場地經理，導致管理工作方面出現混亂，才會於二〇一三年一月底錯誤發出「第二封勸諭信」。該署已就錯誤致歉，並嚴厲訓示有關職員。

9. 至於投訴人指事涉體育總會曾在場地內進行與該會的運動項目無關的活動，該體育總會表示當天學員是透過其他運動進行訓練，可能因而令人誤會。事實上，康文署職員當天亦有實地巡視及透過閉路電視觀察，並無發現投訴人所指的情況。

本署觀察所得

10. 對於濫用優先預訂權及浪費場地資源的團體，康文署的懲處方法主要取決於其違規次數，故此，妥善記錄違規事項十分重要。這宗個案顯示，該署未有妥善記錄團體的違規事項，以致在二〇一三年一月底向事涉體育總會發出「第二封勸諭信」，而非「第一封違規通知書」。

11. 另外，康文署的指引其實並無提及可把違規事項合併處理，而只是訂明所涉團體若能就違規事項提供令人滿意的解釋及理據，可免受懲罰。就二〇一二年年底的兩度違規，事涉體育總會的解釋均為「球員正在休假」，是否合理值得商榷。假如康文署有把違規事項分開處理，則事涉體育總會實已四次違規，可被罰禁止優先訂場一年。將違規事項合併處理，容易令人誤會該署偏袒有關團體，並削弱指引的阻嚇力。

12. 至於對事涉體育總會於二〇一三年四月初不當使用場地的指稱，球場的閉路電視片段原本有助了解真相。然而，場地管理人員沒有按照指引，延長保留涉及投訴的閉路電視錄像資料。投訴人於四月中向康文署提出投訴，本署亦於四月二十二日要求該署提供與事件相關的記錄，但康文署表示有關的閉路電視片段已被刪除（一般不會保留超過一個月）。換句話説，該署人員犯了行政程序上的失誤，以致真相無法確立。

結論及建議

13. 總括而言，對康文署的投訴成立。

14. 申訴專員建議康文署：

(1) 切實對違規的優先預訂團體執行罰則，並確保妥善保存和管理違規記錄；

(2) 檢討現行指引，考慮以違規日期定為計算違規次數的標準，並加入條文説明須逐次審視違規情況；亦須把酌情處理的所有個案的理據詳細予以記錄存檔；以及

(3) 加強對職員的監察和培訓，確保妥當地保留閉路電視記錄以便處理投訴。

15. 本署於二〇一二年曾進行主動調查，審研康文署體育設施的預訂和使用情況。因應調查結果，康文署自二〇一三年六月中起，已把團體取消訂場的通知期由40天縮短至20天，並正檢討違規的罰則。

這宗個案顯示部門監管不力及辦事程序欠妥善



康樂及文化事務署

個案編號：OMB 2013/0736 – 表演場地分配

投訴：在分配表演場地方面欠透明度 – 成立

投訴內容

二〇一三年年初，投訴人兩次申請租用康樂及文化事務署（「康文署」）轄下某表演場地（「場地甲」）均被拒絕，原因是該場地在同年五月至九月的時段已全部訂滿。然而，投訴人從康文署網頁登載的節目表發現，場地甲在該段期間尚有不少可供租用的時段。他致電康文署查詢，得到的回覆是他不應以節目表查核場地可供租用的時段。他認為康文署在分配場地方面欠透明度。

本署調查所得

訂場安排及申請的處理

2. 根據康文署的政策，訂租場地申請分為特別、普通及逾期訂租三個類別。特別訂租適用於需要較長時間計劃及籌備的活動，申請人須於擬租用日期前8至24個月提出申請。其他的申請主要是普通訂租，申請人須於不少於3個月但不超過7個月前提出申請。逾期訂租是指擬租用日期前3個月內提出的申請。

3. 康文署會集合訂租申請，然後分批處理。該署訂有內部評分制度，以審批訂租申請，考慮因素包括擬辦活動的性質和藝術價值，以及是否有助於社區推動文化藝術。

4. 申請人須於訂租申請表選定三個時段並列明優先次序，供康文署考慮，但事先不會知悉擬訂租場地可租用的時段。因此，競爭力較差的申請人及逾期申請能否訂租場地，主要視乎所選定的時段是否已租出。

5. 假如有多於一個申請人擬訂租某表演場地的同一時段，康文署會進一步考慮下列因素：申請人擬租用日期與上一次成功地訂租同一場地相距的時間；在擬租用日期前12個月內已訂租同一場地的日數；以及上一次在同一場地舉辦活動的入座率。假如在考慮上述因素後，仍然有兩個或以上的申請人得到相同分數，康文署會以電腦抽籤方式分配有關時段。

康文署網頁中的節目表

6. 節目表提供某一場地在本月及未來數月的節目／活動資料，旨在方便市民購票時參考。另一方面，租用場地者亦可利用節目表宣傳他們的活動。不過，節目表不會列出不擬公開予觀眾觀看的活動，或預留作布置場地／移除布置、綵排及保養維修的時段。換言之，節目表並不能反映場地可供租用的時段。

這宗投訴

7. 場地甲除開放予市民租用外，亦會用作康文署與非牟利及／或地區文化團體合辦的文化表演活動及節目，以及獲贊助的文化活動。除此之外，場地甲是康文署的場地伙伴計劃下，某教育機構用以推廣地區藝術的常用表演場地。該機構每年有最多56天可優先訂租場地甲的表演設施，舉辦藝術活動。

8. 場地甲在上述期間的訂租數據和詳細租用記錄顯示，雖然很多人想租用該場地，而且競爭激烈，但除了二〇一三年八月以外，該段期間其餘的月份都有尚未租出的時段。即是說，康文署職員據稱向投訴人表示，場地甲在同年五月至九月已被訂滿，實際情況並非如此。

本署觀察所得及評論

9. 本署理解，康文署已有既定程序處理租用場地的申請，並訂立了評估機制，處理兩個或以上申請人擬在同一時段租用同一場地的情況。然而，康文署未能提供足夠資料，向公眾說明其評分制度及各項考慮因素的評分比重，做法欠透明度。

10. 在調查期間，本署留意到儘管場地甲的訂租成功率甚低，但該場地顯然尚有部分未租出的時段。康文署辯稱，這種情況並非因為申請人不知道場地尚有時段可供租用，而是由於競爭激烈所致。本署認為，鑑於競爭力較差的申請人可能願意接受任何未租出的時段，康文署向有意租用場地的人士提供可供租用時段的資料，不但可讓新成立或競爭力較差的團體能有機會累積表演經驗，同時亦有助提高場地的使用率。

11. 此外，本署不認為康文署公開可供租用的時段會有實際困難。儘管我們明白康文署可能需要考慮各方面因素，例如擬舉辦活動的性質、訂租的時間、接受訂租是否可行、舞台布置、後勤工作及應急安排等，但我們相信康文署具有專業知識作出估計，而且亦應已充分估算有哪些日期及時段可供租用，才接受每月的普通訂租申請。

結論及建議

12. 這宗個案顯示，康文署在處理訂租表演場地的申請方面欠透明度，未有預先讓申請人知道場地可供租用的時段。結果，寶貴的公共資源未能善用，而原本可選擇其他尚未租出時段的申請人亦無法訂租場地。

13. 基於以上所述，申訴專員認為投訴成立。

14. 申訴專員建議康文署：

(1) 檢討目前處理訂租表演場地申請的做法，藉以提高處理程序的透明度；以及

(2) 特別考慮定期更新場地的訂租情況，透過網頁及其他方法向市民提供有關資料。

這宗個案顯示部門處事欠透明度和未有善用公共資源



郵政署

個案編號：OMB 2013/0156 – 郵件遺失

投訴：沒有妥善處理關於遺失郵件的投訴及作出足夠賠償 – 部分成立

投訴內容

二〇一二年八月中，投訴人以掛號方式投寄一件人造珠寶飾物樣本往美國，但郵件未能成功派遞，被退回香港。然而，郵政署卻把退回的郵件誤派到另一間公司(「甲公司」)。直至九月初，該署在接到投訴人的查詢後才發現出錯，並向甲公司查問郵件的下落。甲公司職員表示確曾簽收退件，但其後已把它棄掉。

2. 郵政署就遺失郵件向投訴人及其美國收件人致歉，並已訓示錯誤派遞的郵差，以及願意作出賠償。投訴人認為郵政署的退件機制欠妥善、賠償額亦不足，而且不滿該署沒有妥善處理和解釋事件，遂向申訴專員投訴。

郵政署的回應

關於郵件遺失及賠償

3. 郵政署的內部指引訂明，郵差如遺失掛號郵件，須即日或不遲於下一個工作天向所屬的地區經理報告及向警方報案。

4. 根據《郵政署條例》，不論郵件是否掛號，郵政署及其職員均無須因遺失郵件或派遞錯誤負上法律責任。不過，郵政署參照萬國郵政聯盟的規定，就掛號郵件遺失或損壞訂立的最高賠償額為320元，另加已繳付的郵資(但不包括掛號費)。

事件經過

5. 二〇一二年八月二十七日，投訴人的郵件被錯誤派遞到甲公司。郵政署於九月一日收到投訴人的查詢後作出跟進，至同月六日發現出錯。負責派遞的郵差當天即前往甲公司查問，惟甲公司職員表示已把退件棄掉。他隨即親身到投訴人的辦事處致歉，並向上級報告事件。九月十二日，事涉郵差到警署報失。

6. 郵政署承認，事涉郵差在發現出錯後未有遵照內部指引即時向警方報案。此外，他向警方提供的資料亦欠詳盡，只是簡略地表示遺失郵件，並無交代郵件是錯派到甲公司，而且甲公司職員已簽收等。在本署展開查訊後，該署指示事涉郵差在其上司陪同下，於二〇一三年二月再次報案。警方派員到甲公司調查後表示不擬就案件採取進一步行動。

郵政署的評論

7. 郵政署相信，投訴人的不滿主要是源於該署因政策所限，未能應要求全數退回郵資連掛號費、郵件內的飾物樣本重置費，加上另行重寄的費用，合共約1,830元。然而，郵政署承認，從以下失誤可見，處理投訴的過程仍有改善空間：

(1) 郵政署職員雖已於二〇一二年十月應投訴人的要求，向其美國收件人發出道歉信，但她一時疏忽而未有把副本抄送投訴人。該署及後於二〇一三年五月補發副本給投訴人。

(2) 美國郵政已於二〇一二年十一月表示未能成功追查退件原因，但郵政署並沒有把其回覆轉告投訴人。

8. 郵政署隨後發出內部守則，提示各主管人員如何處理錯誤派遞及遺失的郵件，包括向警方報案的時限及其他應注意事項。另外，為建立更有效的投訴處理機制，郵政署將重新檢討現行的內部指引，並且加強內容，尤其就一些較棘手的情況，向職員提供更具體和實用的指示。

本署觀察所得及意見

9. 本署於審研這宗個案後認為，沒有證據顯示現行的退件和派遞機制有漏洞。投訴人的個案涉及人為疏忽，屬個別事件。事涉郵差已就派遞錯誤親身向投訴人致歉，郵政署亦一再以書面道歉，並已對有關職員作出紀律處分及承諾日後加強監察。

10. 在事後的跟進過程中，事涉郵差及其上司均有不足之處。有別於一般遺失郵件個案，投訴人的郵件並非寄失，而是由甲公司簽收了。事涉郵差未有盡快報案，報案時亦沒有向警方提供詳盡資料，以致錯失尋回郵件的黃金時間。事隔多月才第二次報案，對於尋回失件，幫助不大。

11. 此外，郵政署在處理投訴方面亦未盡妥善（上文第7段）。這些雖不是嚴重失誤，但難免予人處事馬虎之感。

12. 至於賠償問題，郵政署獲法例豁免，無須就投寄物件必然附帶的遺失及損壞等風險承擔法律責任，並按國際郵例訂立最高賠償金額為320元，而向投訴人提供的賠償額亦不能超過此上限，本署認為並無不妥。

結論及建議

13. 綜合以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

14. 申訴專員歡迎郵政署主動採取改善措施（上文第8段），並促請該署不時檢討實施情況，確保達到預期的效果。

這宗個案顯示部門未有盡快採取補救行動

經全面調查後終結的個案撮要選錄



郵政署

個案編號：OMB 2013/4308 – 郵件保安檢查

主要投訴：以保安檢查為由，延誤處理出口空郵郵件 – 部分成立

投訴內容

二〇一三年九月，投訴人使用郵政署的掛號空郵服務，投寄多份郵件往美國。然而，投訴人其中一份郵件(「郵件甲」)受保安檢查程序阻延，結果遲了逾一星期才交予航空公司付運；另一份郵件(「郵件乙」)更因懷疑載有危險品而被退回，投訴人須親身前往郵局在職員面前拆開郵件以作檢查，確認沒有危險品後重寄，前後共花了四星期才送達收件人。

2. 根據郵政署的服務承諾，掛號空郵郵件會於五個工作天內送至指定離港航班。投訴人不滿郵政署以保安檢查為藉口，屢次延誤處理郵件，遂向本署投訴。大約同一時間，本署亦接到另外兩宗與投訴人的情況相若的投訴個案。

本署調查所得

郵件保安檢查

3. 自一九九八年起，郵政署根據保安局當時制定的「香港航空保安計劃」，在機場毗鄰的空郵中心安排所有離港的空郵郵件進行保安檢查，以確保郵件內沒有任何危險品。二〇一三年九月，郵政署發現懷疑載有危險品(以鋰電池為主)的空郵郵件數量突然大幅上升，因此於同月十日發出通告，表示空郵服務可能受到延誤。

4. 保安程序涉及以X光機檢查郵件，但由於X光影像只能顯示物件形狀及物質類別(如高密度物質、金屬、液體等)，檢查人員無法單憑影像識別危險品，故一般都會把有問題的郵件退回原寄局，以便寄件人在郵政署職員面前拆開郵件核實。經確認沒有危險品的郵件，會再送交空郵中心加快處理，寄件人亦可選擇不再投寄及獲退還郵費。假如在郵件內發現危險品，則會退回寄件人，而有關郵費將不獲退還。

投訴人的個案

5. 二〇一三年九月九日，投訴人投寄郵件甲到美國。空郵中心發現載有郵件甲的郵袋內可能有危險品，故須打開郵袋，逐份郵件再作X光檢查以找出可疑郵件。九月二十日，郵件甲通過保安檢查並送交航空公司付運，於同月二十七日成功派遞。

6. 至於郵件乙，投訴人在九月二十一日投寄後，由於未能通過保安檢查，在十月四日被退回。然而，郵政署誤把該郵件退至與原寄局代號近似的另一間郵局，最終雖在確認郵件內沒有任何危險品後付運，但由於當時郵件積壓，結果延遲至十月十八日才成功派遞。

郵政署的回應

7. 郵政署解釋，鋰電池自二〇〇九年起已列為危險品。二〇一二年年初，曾有兩個載有鋰電池的郵包經香港空郵中心運抵外地後起火燃燒，因此該署必須嚴格履行檢查郵件的職責，以保障航空安全。二〇一三年九月的情況甚為特殊，該署在首兩星期內檢出懷疑載有危險品的郵件數量較八月最後兩星期多出三倍。對於延誤處理投訴人的郵件，郵政署表示歉意。

8. 為加快處理積壓的郵件，郵政署已採取多項應變措施，包括：

(1) 加強宣傳，以圖文並茂的方式說明常見附有鋰電池的物品，提醒市民切勿以空郵投寄危險品；

(2) 於空郵中心增撥人手及增設X光機，並延長服務時間；

(3) 自二〇一三年十一月初起行使《郵政署條例》賦予的權力，於空郵中心開啟可疑郵件進行檢查，以省卻退回郵局待寄件人親自拆件讓職員檢查的時間；以及

(4) 發出內部指引，向職員清楚說明關於保安檢查及退回郵件的安排。

本署的評論

9. 本署認同，載有危險品的郵件對航空安全構成重大威脅，如郵件在航機上燃燒，後果不堪設想。郵政署依照相關保安計劃安排郵件檢查，實屬責無旁貸，並非以此為藉口砌詞搪塞。

10. 然而，郵件甲及郵件乙確實有延誤；郵件乙錯誤退回非原寄局，雖說是忙中有錯，亦確有疏忽。

結論

11. 郵政署雖有不善之處，但已迅速採取應變及改善措施，並就延誤致歉。

12. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

這宗個案顯示部門延誤



運輸署

個案編號：OMB 2012/3834 – 進口電動汽車

投訴：沒有妥善處理投訴人平行進口電動汽車的申請 – 不成立

投訴內容

投訴人向運輸署申請從英國進口一輛電動汽車。他指稱，該署未有說明其電動汽車在安全及充電方面須符合哪些規定，而且要求他以個人身份進口的車輛亦須如經銷商般達到類型評定的標準，做法不合理。

2. 運輸署在有關進口車輛程序的指引內，並無訂明申請人須提交製造商的確認信，以證明車輛的電力系統可在香港安全使用，因此他質疑該署為何要求他提交確認信。他又指該署拒絕透露與製造商就其電動汽車聯絡的詳情。

3. 在二〇一二年九月至二〇一三年五月期間，他曾多次向運輸署提交補充資料及查詢申請的審批進展，但一直沒有得到明確答覆。

運輸署的回應

4. 二〇一〇年十一月，運輸署公布關於電動汽車的審批要求，包括對電動汽車裝備的電力系統及電池方面的安全規定。

5. 投訴人最初於二〇一二年九月聯絡運輸署時，已知悉該署公布的「電動汽車的車輛構造審批要求」(「審批要求」)。運輸署要求他提供擬進口車輛型號的資料作整體安全評估之用，並表示在審閱有關資料後，會通知他車輛是否適合在香港使用，以及是否有需要提供其他資料。該署若認為資料不足，會要求他提交製造商的相關確認，以確保車輛可安全使用及符合本港電力系統。

6. 運輸署表示，網頁登載的審批要求會定期更新，但實際的審批過程和規定（包括提交相關證明文件）則維持不變。該署評估個人進口及製造商的經銷商進口的電動汽車所要求的資料基本上相同。製造商須確認車輛的充電裝置符合本港電力供應系統。

7. 假如仍有安全事項需要核實，運輸署可能會就技術問題再作查詢。至於製造商類型評定的申請，該署可能需要有關製造商提供品質控制及認證方面的附加資料。該署會把類型編號不同的車輛視作新型號處理，並進行新的類型評定，以確保有關車輛符合安全規格並適合在香港使用。

8. 雖然按進口規定提供足夠資料是申請人的責任，但在投訴人的個案中，運輸署已主動協助他向車輛製造商確定技術問題。在收到所需資料後，運輸署會仔細研究及考慮是否批准申請。

本署的評論

9. 本署認為，運輸署已適當地告知投訴人進口電動汽車的基本規定，特別是該署對於充電裝置安全問題的主要要求，因為審批要求已列明申請人須提交有關證明文件。事實上，該署亦已向他詳細解釋類型評定及個人進口申請評定兩者的技術規定。

10. 投訴人的電動汽車在類型及構造方面是否與香港經銷商所進口的相同，屬運輸署的專業判斷。該署已表明評估個人進口及經銷商進口電動汽車所需的基本資料相同。鑑於安全是首要考慮因素，我們認為，該署對於經各種模式進口的電動汽車訂立相同的安全標準是合理的。

11. 至於投訴人指運輸署無理要求他提交製造商的確認信，以及該署拒絕透露與製造商聯絡的詳情，本署留意到運輸署曾主動接觸製造商並取得相關資料，更曾經多次徵求對方同意把資料交給投訴人，只是對方沒有回覆。

12. 從運輸署與投訴人的往來信件可見，該署已適時回應投訴人的查詢，並無延誤。由於製造商提出了一些須注意的事項，運輸署有必要就此進一步確認及等候製造商回覆，才批核投訴人的申請。然而，鑑於投訴人提交申請已逾八個月，運輸署實應盡快根據已有的資料，決定是否批准申請。

結論及建議

13. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴不成立。

14. 不過，我們認為，運輸署的處理方式尚有可改善之處。該署網頁所載關於進口車輛的資料顯示，個人進口車輛申請者須遵照的有關程序，同樣適用於電動汽車及汽油汽車。由於這兩類車輛的技術關注範疇迥然不同，我們認為運輸署不宜以相同的申請程序處理。

15. 因此，申訴專員促請運輸署：

(1) 與投訴人就有關其申請的審批進度保持聯繫，以便他掌握足夠資料為其擬進口的電動汽車的安排作出決定；

(2) 全面檢討以平行進口方式申請進口電動汽車的程序，並考慮應否為電動汽車另行訂立一套申請程序；以及

(3) 考慮為進口電動汽車設立一個專題網頁，闡述只適用於電動汽車的特別規定及技術性考慮。

這宗個案顯示部門有需要加強資訊發布



運輸署

個案編號：OMB 2012/5388 – 的士投訴

投訴：由於投訴人未能提供事涉的士的車牌號碼，而拒絕受理其對的士司機的投訴 – 不成立

投訴內容

投訴人向交通投訴組投訴一名的士司機態度惡劣，但不獲受理，原因是他只能夠提供該名司機的姓名及的士司機證編號，而未能提供的士車牌號碼。他認為，交通投訴組應可向運輸署取得事涉司機的資料，但交通投訴組表示運輸署不會提供有關資料。他不滿運輸署拒絕提供資料，以致交通投訴組無法跟進他的投訴。

背景

2. 目前，運輸署和警方是監察及規管的士服務的主要政府部門，而交通投訴組是接受市民有關交通運輸投訴的主要機構。投訴如涉及懷疑刑事罪行，例如濫收車資及兜客，交通投訴組會把有關投訴轉介警方展開調查；至於涉及的士司機一般不當行為的投訴，則會轉介運輸署跟進，而該署通常會向車主發出勸諭信，並與的士業界保持聯繫。

運輸署的回應

3. 運輸署表示，大部分投訴人都不願意參與個案的調查／檢控程序或出庭作證，在這情況下，他們的投訴無法轉介警方調查或提出檢控。由於投訴通常只涉及司機和乘客雙方，在沒有其他獨立佐證的情況下，運輸署難以判定投訴是否成立。故此，運輸署只能以這些投訴作參考例子，教育及敦促的士業界提升服務水平。

處理的士投訴的機制

4. 在處理的士投訴方面，運輸署會向事涉車主而不是向被投訴的的士司機發出勸諭信，因為該署認為要向行為不當的司機施壓，令他們改善服務，最具成本效益的方法是由車主直接向他們説明或作出警告。

5. 市民向交通投訴組提出投訴時，必須提供的士車牌號碼，以便運輸署查出事涉的士車主，並向該名車主發出勸諭信。目前，所有的士司機必須在的士車廂內展示的士司機證，而司機證上載有其姓名、照片、司機證編號及的士車牌號碼。政府亦一直有向市民説明在投訴時須記下的士車牌號碼。

6. 交通投訴組設有機制監察每部的士的投訴個案，並會把涉及多宗投訴的的士適當地轉介運輸署或警方跟進。

向的士車主發勸諭信的理據

7. 香港現時有超過21萬人持有的士駕駛執照，而運輸署並非經常能夠獲悉每部的士的司機資料，因此要直接向的士司機發出勸諭信有實際困難。再者，運輸署並沒有獲法例授權採取執法行動，若不牽涉車主，的士司機很可能會對勸諭信置之不理。

8. 假如的士司機經營手法不良或行為不當，最終可能會因違反交通規例而被檢控，的士車主亦會因此牽涉入調查及法律程序。若事涉的士損毀或遭警方扣押，在時間和金錢上更會對車主造成損失。故此，的士車主基於本身的利益，會敦促其司機行為良好。

9. 此外，大型的士公司均備存租車的司機的記錄，而小型的士公司或個別車主亦傾向把的士租給相熟及可靠的人，因此，行為不當的司機會很難租到的士。至於運輸署目前向的士車主發勸諭信的做法，亦得到業界普遍支持。

本署的評論

10. 這宗投訴緣於運輸署拒絕提供事涉的士司機的資料，以致交通投訴組無法跟進。然而，根據現行機制，投訴人必須提供事涉的士的車牌號碼，運輸署才能向有關車主發出勸諭信。這宗個案的關鍵在於運輸署現時向的士車主發出勸諭信的做法是否恰當，以及能否起阻嚇作用，杜絕的士司機的差劣表現和行為。

11. 運輸署現時的做法有助監管的士司機的表現及打擊不當行為，這個制度大致恰當和有效，本署對此並無異議。不過，我們認為制度尚有可改善之處。雖然向的士司機直接發出勸諭信的作用或許有限，但至少可讓司機知道，他們的不當行為會引致乘客投訴。因此，儘管這宗個案的投訴人未能提供的士車牌號碼，交通投訴組其實仍可以受理投訴。

12. 本署認為，運輸署／交通投訴組可考慮另設機制，在監察每部的士涉及的投訴之外，同時亦記錄和監察就每名的士司機所收到的投訴。這樣應可更有效打擊不良司機。為提高這個機制的效能，運輸署應教育市民在投訴時須記下的士司機證上的編號，亦可考慮一些便利市民記錄有關資料的方法，例如把資料列印在的士車費收據上。

13. 另一方面，運輸署可考慮與交通投訴組商討，在後者的網頁所載的士投訴表格上，註明投訴時必須提供的士車牌號碼，以及考慮在的士車廂內張貼告示，清楚説明這項要求。由於的士車費收據是投訴的有用佐證，運輸署應加強宣傳，提示打算投訴的乘客向司機索取收據。

14. 最後，本署認為運輸署應加強行動打擊屢犯者。假如針對某的士或司機的投訴達到若干次數，運輸署便應考慮加強其跟進行動，例如要求車主匯報就有關投訴採取了哪些跟進行動。

結論及建議

15. 總括而言，申訴專員認為這宗投訴不成立。

16. 然而，運輸署現行的機制尚有可改善之處。申訴專員建議運輸署與交通投訴組討論及考慮改善處理涉及的士投訴的方案，包括：

(1) 即使只能查出事涉的士司機資料而未能查到車主，仍然受理投訴，並向司機發出勸諭信；

(2) 除了記錄及監察每部的士的投訴外，另設機制記錄及監察每名的士司機所收到的投訴；

(3) 加強公眾教育，説明投訴的士的程序及所須提供的資料；以及

(4) 若多次接到針對某的士或司機的投訴，應加強對事涉的士車主的跟進行動，例如要求車主説明或匯報已採取的糾正措施。

這宗個案顯示部門的投訴處理機制有不足之處



學生資助辦事處

個案編號：OMB 2013/0425 – 彌償契據

投訴：未經投訴人同意，便將其簽署的彌償契據退回貸款申請人 – 未有定論

投訴內容

二○一○年四月，投訴人就其友人甲先生所申請的學生資助辦事處(「學資處」)「專上學生免入息審查貸款」擔任彌償人。同年五月，該處職員致電給他，以核實他曾否簽署彌償契據，他因此得悉彌償契據中的彌償金額並非他與甲先生原先商定的30,000元，而是80,000元。他於是表示不同意繼續擔任彌償人。

2. 二○一一年十月，學資處向投訴人追討他所擔保的貸款金額。他發現彌償契據中的彌償金額已被改為55,000元。他不滿學資處在得悉他不同意彌償金額為80,000元後，擅自把契據退回甲先生，以致彌償金額被竄改。

學資處的解釋

3. 根據學資處的既定程序，職員須抽查百分之五的資助申請個案，以核實彌償人曾否簽署彌償契據，以及擔保金額是否正確。彌償人如未能確認擔保金額，該處便會將整份貸款文件退回貸款申請人。

4. 學資處指出，投訴人與學資處職員通話時，表示不清楚貸款金額，以及須向甲先生了解事情，但並無表示從未簽署事涉契據，或拒絕繼續出任彌償人。學資處遂按既定程序把整份文件退回給甲先生。甲先生其後再遞交之彌償契據中的貸款金額確曾被修改，但旁邊加簽的簽名與彌償人原來在契據上的簽名相同。

5. 就何以上述加簽無須見證人在旁簽署，學資處向本署解釋，見證人簽署彌償契據，旨在證明彌償人曾簽署有關契據，但個別資料細項，例如貸款金額的修改，則無須見證人加簽。然而，為免同類事件再發生，學資處實施了改善措施：就退回後再由申請人遞交的彌償契據，職員除核對彌償人是否已在修改的地方加簽外，亦會致電彌償人要求確認。

本署的評論

6. 學資處按既定程序把整份貸款文件(包括彌償契據)退回申請人，原則上並無不妥。這宗投訴的關鍵，在於投訴人有否表示不同意繼續出任彌償人。若有的話，學資處便理應要求投訴人以書面確認其決定，並把有關貸款申請作廢。

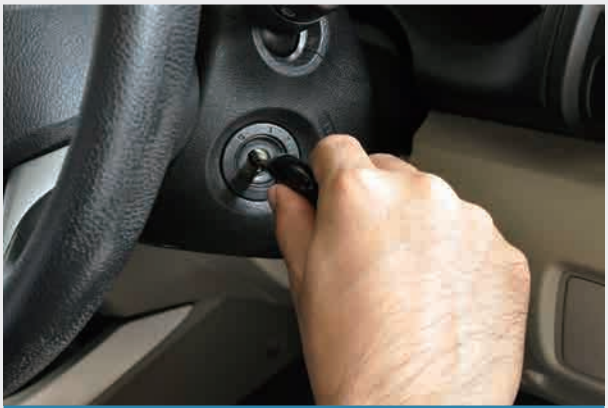
7. 由於投訴人與學資處各執一詞，在欠缺獨立佐證(如電話錄音)的情況下，本署無法確定實情，亦無從判斷該處應否把事涉契據退回甲先生，讓他再遞交申請。

結論

8. 基於以上所述，申訴專員對這宗投訴未有定論。

9. 然而，申訴專員認為，學資處無須見證人與彌償人一起就彌償金額的修改加簽，做法始終欠穩妥。因此，本署決定另行審研該處審批貸款申請的整體程序，以便作進一步探究。

這宗個案顯示機構辦事程序欠穩妥



環境保護署

個案編號：OMB 2013/0366 – 汽車引擎空轉

投訴：延誤跟進關於汽車引擎空轉的舉報 – 部分成立

投訴內容

二〇一三年一月底某天下午，投訴人發現有貨車司機讓其車輛的引擎空轉（即停車不熄匙）逾10分鐘。他在一小時內三度致電環境保護署（「環保署」）舉報，但該署沒有即時採取跟進行動，其職員更在翌日下午始給他回覆。

2.　投訴人指環保署延誤跟進他的舉報，未能有效打擊司機讓引擎空轉的違法行為。

禁止汽車引擎空轉的法例

3.　法例規定，除非獲得豁免，否則「任何汽車的司機，不得致使或容許該車輛在道路上於任何60分鐘的時段內，引擎空轉超過3分鐘。」環保署的環境保護督察及警務處的交通督導員均有權向違規者採取執法行動。

環保署的回應

執法工作及處理舉報的程序

4.　就禁止汽車引擎空轉的法例而言，交通督導員是主力執法人員。環境保護督察雖會參與在違規黑點進行的執法行動，但環保署主要是負責宣傳有關的法例，教育市民建立停車熄匙的良好習慣；該署亦會負責跟進市民對違規車輛的舉報。

5.　然而，由於違規車輛隨時會駛離現場，即使接到舉報，執法人員亦往往難以及時對違例的司機執法。故此，環保署不會即時安排其執法人員到現場跟進，而會將接連多次涉及停車不熄匙舉報的地點列作黑點，並通知警方加強巡邏，以及在黑點加強宣傳暨執法行動。

6.　環保署職員在接到關於汽車司機停車不熄匙的舉報時，須向舉報者解釋上述做法，並在三個工作天內聯絡舉報者核實資料。

事件經過

7.　環保署職員於二〇一三年一月底那天接到投訴人來電後，隨即記錄有關資料及為投訴人的舉報立案，並將資料以電郵轉交該署負責處理停車不熄匙投訴的「流動污染源組」跟進。該組職員於翌日下午致電投訴人確定事發地點，以及向他解釋環保署跟進在該地點停車不熄匙的情況。

8.　二〇一三年二月，環保署於事涉地點一帶進行了三次宣傳暨執法行動，又將事涉地點列為停車不熄匙黑點。在該三次行動中，由於現場的汽車司機都在3分鐘內將引擎關掉，故該署人員並沒有檢控任何人。

本署的評論

9.　基於上文第5段所述的原因，加上人手有限，環保署在接到舉報後沒有即時派員到現場執法，本署可以理解。

10.　可是，身為主力執法人員的交通督導員經常在道路上巡邏，環保署在接到舉報後其實大可立即通知交通督導員，請他們即時前往事涉地點執法。環保署顯然是沒有善用執法的資源，令法例成效不彰，亦有負市民熱心舉報的期望。

結論及建議

11.　整體而言，申訴專員認為這宗投訴部分成立。

12.　申訴專員促請環保署從速與警務處商討設立通報機制，以便在接到舉報後可即時通知在事涉地點附近巡邏的交通督導員前往執法。該署已同意跟進。

這宗個案顯示部門未能善用資源

經全面調查後終結的個案撮要選錄



職業訓練局

個案編號：OMB 2013/3142 – 認可專業資格

投訴：在課程簡介中提供失實資料，令學員誤以為完成課程後可取得認可專業資格 – 成立

投訴內容

投訴人在二〇〇四至〇七年修讀職業訓練局(「職訓局」)轄下香港專業教育學院某分校(「甲校」)的三年制能源管理高級文憑課程(「事涉課程」)。根據課程簡介，有關文憑符合機電工程署(「機電署」)的註冊電業工程人員認可資格。然而，他後來得悉機電署並不承認該資格，遂向本署投訴職訓局當年提供失實資料，誤導學員。

職訓局的解釋

2. 職訓局給本署的解釋如下。

3. 事涉課程的審批於二〇〇四年年中完成。同年十一月，甲校的課程小組致函機電署提出認可資格申請。二〇〇九年八月至二〇一〇年七月期間，課程小組再向機電署提交補充資料。

4. 然而，職訓局一直未有察覺事涉課程的認可資格申請其實並未獲機電署批准。及至二〇一二年一月收到四名畢業生通知後，該局才得悉此事。該局承認，甲校當年在課程簡介中錯誤指稱事涉課程的畢業生符合認可資格，確實存在疏忽。

5. 為了協助事涉課程的畢業生取得認可資格，職訓局已聯絡他們及安排部分人士免費入讀另一課程的三年級班。該局亦已責成甲校盡快與機電署跟進事涉課程的專業資格認可事宜，以及全面檢視其他課程有否同類情況。

本署的評論及建議

6. 甲校當年開辦事涉課程時，所公布的資料明顯失實。職訓局在如此關鍵的資料上出錯，實令人無法接受。此外，該局在審批過程中竟然未有察覺問題，可見除個別職員辦事疏忽外，該局的課程審批程序亦有欠周全。

7. 再者，職訓局在二〇一二年一月收到畢業生通知有關情況後，理應立即跟進，聯絡機電署以討論追認資格的可能性，並通知所有畢業生及按其需要盡早安排他們修讀補充課程，以盡量減輕對他們的影響。在事件中，該局卻在本署介入後才採取補救行動，實在反應過慢，而且欠缺承擔。

8. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

9. 申訴專員建議職訓局：

(1) 修訂審批課程的程序，規定學院須覆核專業資格認可；

(2) 日後若發生對畢業生有重大影響的事情，應盡快通知所有受影響者，並採取適當的補救措施。

這宗個案顯示機構辦事疏忽及審批程序不妥



醫院管理局

個案編號：OMB 2013/0778 – 產前檢查服務

投訴：沒有妥善處理投訴人預約產前檢查服務的安排 – 成立

投訴內容

投訴人是香港永久性居民。她到醫院管理局（「醫管局」）轄下某公立醫院（「醫院甲」）預約首次產前檢查，但未能即時提供地址證明。儘管她提議在當天稍後時間以傳真或郵遞方式補交地址證明，醫院甲的職員仍拒絕為她進行預約。

2. 她認為醫院甲的做法不合理，因為她亦有定期到其他公立醫院接受治療，醫院甲的職員理應可在電腦系統中查核她的記錄。她又指醫管局未有在其網頁説明預約人士須提供地址證明。

醫管局的回應

3. 婦產科的醫療服務模式有別於其他專科，因為須依據孕婦的妊娠期和生理徵象，為她們安排適時的覆診和檢查。在孕婦預約例行產前檢查時，醫院亦會提供唐氏綜合症產前篩查。由於篩查必須在限定懷孕周數內進行，而這項服務在醫院甲需求甚殷，醫管局須根據孕婦的住址就醫院甲的預約產科服務設限。除非是特別為了孕婦及／或其嬰兒的健康著想，否則醫院不會作跨聯網的轉介安排。

4. 為確保孕婦適時接受產前檢查，醫管局建議孕婦帶備各項所需文件親自前往醫院安排預約，因為院方可能需要替她們進行評估或澄清有關資料，並即時辦妥登記及預約手續。假如婦產科診所接受孕婦先預約再後補地址證明，或會加重診所的工作量及增加輸入資料出錯的風險。另一方面，婦產科職員無權查閱並非他們所處理的病人個案資料，故此職員未能根據孕婦在其他公立醫院的病歷，核實她們的地址。

5. 然而，若有孕婦表示不滿或有困難，婦產科可酌情先為她安排預約檢查服務，再要求她在首次檢查時出示地址證明。

6. 這宗個案的投訴人已表示難以再親身到醫院預約，亦沒有親友可代辦手續，但櫃位的職員仍拒絕為她安排預約。醫院甲承認，該職員其實應予靈活處理，向她提供適當協助。醫院甲就投訴人的不愉快經歷及對她所造成的不便表示歉意，並承諾會加強前線員工的培訓及溝通技巧。

本署的評論

7. 本署明白醫院甲有必要限定只向其所屬醫院聯網內的居民提供產前檢查服務，因此須要求病人提供地址證明。然而，醫院甲既然已確定投訴人是香港永久性居民，有資格使用公立醫院的婦產科服務，我們實在難以理解該院為何只因為她無法即時提供地址證明，便拒絕為其預約。倘若醫院甲接受了投訴人的預約，即使事後證實她應使用另一間公立醫院的服務，醫院甲亦只是提供了首次檢查，之後便可把個案轉介適當的醫院。

8. 再者，既然醫管局容許（雖則並不鼓勵）孕婦以傳真或郵遞方式預約產前檢查服務，醫院甲理應接受投訴人建議，在當天稍後時間以傳真或郵遞方式補交地址證明。投訴人向病人關係組投訴時，職員仍堅持投訴人須親自再到醫院提交地址證明，或安排親友為她預約。本署認為，醫院甲純粹為了落實醫管局有關地址證明的行政要求，而拒絕一名為親身預約而特地請假前來的孕婦，實在於理不合。

9. 醫管局應考慮容許忘記帶備地址證明的孕婦隨後以傳真或郵遞方式，或在首次產前檢查時補交地址證明，而不應將問題交由婦產科的高級職員以酌情方式處理，以免為醫院前線員工帶來不必要的工作壓力。

10. 在調查期間，本署細閱了有關產前檢查服務的單張及醫管局網頁上的其他相關資料，發現該單張並無提及預約程序，而各醫院的預約程序在地址證明方面亦有不同要求。由於醫管局網頁上的一般資料與個別醫院網頁上的資料可能有差異，市民難以清楚知悉個別醫院的預約程序和所需文件，因此本署認為，醫管局應該認真考慮在有關單張內詳細解釋預約程序，並就地址證明訂定劃一的要求。

結論及建議

11. 基於以上所述，申訴專員認為這宗投訴成立。

12. 申訴專員建議醫管局：

(1) 檢討各醫院如何落實醫管局所訂婦產科服務的現行預約程序，若孕婦在親自前往醫院預約時未能提供地址證明，醫管局應考慮容許她們隨後以傳真或郵遞方式補交地址證明，或在首次檢查時補交；

(2) 改善醫管局各相關網頁發放資料的方式，提供準確、清晰及一致的資料，以確保市民能方便地查閱婦產科服務的預約程序；以及

(3) 考慮劃一各醫院對地址證明的要求。

13. 醫管局承認各醫院有關預約產科服務的資料存在差異，並同意改善發放資料的方式。該局接納本署的所有建議。

這宗個案顯示機構對劃一的要求欠缺靈活性



醫院管理局及平等機會委員會

個案編號：OMB 2012/5806A & B – 輪椅病人上落車處

投訴：
醫院管理局 – 某公立醫院拒絕讓接載輪椅病人的車輛由側面閘口駛進及上落客，但卻批准特許人士的車輛那樣做，安排不公平 – 不成立
平等機會委員會 – 對投訴敷衍了事並刻意阻撓，以及無理要求投訴人提供坐輪椅的照片 – 不成立

投訴內容

投訴人是輪椅使用者，需定期往醫院管理局（「醫管局」）轄下某公立醫院（「事涉醫院」）內的一個醫療中心覆診。他指事涉醫院一直不准接載他的易達轎車由鄰近醫療中心的側面閘口駛入，直抵醫療中心正門，以致他需在馬路旁下車，再由家人推著走一大段路才能到達，十分不便。另一方面，非緊急救護車及其他特許人士的車輛均可由側面閘口進出，並在醫療中心正門上落客。他曾要求院方批准易達轎車使用側面閘口，但遭拒絕。

2. 投訴人認為上述安排不公平，遂向平等機會委員會（「平機會」）投訴。他指平機會敷衍了事，沒有向他清楚講解處理個案的程序和方式，又要求他提供殘疾證明（例如醫療報告），藉以阻撓他提出投訴。後來該會又決定接納他坐輪椅的照片作為證明。投訴人感到受冒犯和侮辱，且認為以照片作為殘疾證明是荒謬兒戲。

醫管局的回應

3. 事涉醫院的側面閘口位於行人路及院內一條通道（「閘口通道」）之間，是門診病人必經的出入口，日常人流頻繁。閘口通道的闊度雖可容車輛駛過，卻不足夠讓車輛掉頭，故必須倒車進入。為保障行人安全，院方

只准許幾類必須恆常使用該通道的車輛(例如非緊急救護車、靈車及危險品車輛等)經側面閘口出入，且必須預約，院方會記錄每日已預約車輛的車牌號碼及使用時間，閘口亦有保安員當值。

4. 鑑於以上所述，事涉醫院認為不宜開放側面閘口予不熟悉環境的其他車輛進入，否則會構成安全問題。有關安排並無偏袒任何人。

5. 其實，有需要的病人可優先使用設在醫院另一邊的有蓋上落客貨區，下車後經「無障礙」通道去升降機大堂，再轉乘升降機前往其他醫療服務單位，包括投訴人需前往的醫療中心。事涉醫院表示這雖不是最便捷的路線，但基於客觀環境所限，實不能按投訴人要求，開放側面閘口及閘口通道予未經授權的車輛(例如易達轎車)使用。

平機會的回應

6. 任何人根據《殘疾歧視條例》(「《條例》」)向平機會提出投訴，而所提供的資料未能顯示指稱的事項可能涉及違法行為時，該會將先以「查詢」的形式處理，待向投訴人取得足以立案的資料後才會以「投訴」形式作進一步跟進。

7. 平機會的個案主任在接到投訴人的投訴時已向他解釋上述程序，在他提供進一步資料後才決定立案以「投訴」方式處理，並要求他提供殘疾證明。

8. 平機會進一步表示，投訴人是根據《條例》提出投訴的，故必須按程序提供殘疾證明，以確立他是受《條例》保障的人士之身份。況且，舉證的責任在於投訴的一方，而這宗投訴的關鍵在於投訴人需以輪椅代步，故該會必須核實他為殘疾人士。一般而言，平機會接受醫療證明書或醫療報告等作為殘疾證明文件。

9. 投訴人一方面未能提供醫療證明文件，另一方面卻催促平機會處理其投訴。為令個案盡快符合立案的要求，個案主任遂建議他以坐在輪椅上的照片作為殘疾證明。平機會表示，雖然投訴人表示可授權該會向事涉醫院索取醫療報告，但由授權至取得報告估計需時最少兩至三周；以照片作為證明雖非絕對可靠，卻是較便捷的方法。投訴人沒有反對，其後亦提供了照片。平機會強調是經權衡輕重之後才酌情接納照片作為殘疾證明，不認為這做法荒謬兒戲，更不是要刻意刁難投訴人。

10. 至於投訴人指平機會對其投訴敷衍了事，該會澄清，職員其實已多次致電及致函投訴人，告知他個案進展及解釋要求他提供殘疾證明的原因。而且，該會職員於二〇一二年十月及十一月兩度到事涉醫院進行實地視察。平機會最後認為投訴缺乏實質理據，故不打算進行調查，並於十一月底以書面向投訴人解釋。在收到他的回應後，該會亦於十二月底再次致函他解釋有關決定。

本署觀察所得及評論

醫管局

11. 本署調查人員曾於二〇一三年八月底到事涉醫院進行實地視察，以了解事涉各個地點的現場環境。調查人員並推著輪椅嘗試循兩條路線前往醫療中心：由側面閘口經閘口通道(路線1)，以及上文第5段事涉醫院所述的路線(路線2)，目的在於測試經該兩條路線所需的時間及觀察沿途情況。以下是本署職員的觀察所得。

12. 路線1：

(1) 側面閘口有三道大閘，當中只有左邊的一道大閘打開了一扇閘門，闊度僅容兩個人並排出入；

(2) 視察期間，閘口人流頻繁，當中有不少長者及行動不便的病人；

(3) 人車之間亦無分隔；以及

(4) 閘口通道空間狹窄，車輛不能掉頭。

本署同意，若開放側面閘口予未經授權的車輛(包括易達轎車)使用，確有可能構成安全問題。院方拒絕投訴人的要求，並非無理。事實上，事涉醫院提供的資料顯示，獲授權由側面閘口進入的車輛均有其特殊的運作需要(例如靈車獲准由側面閘口出入，以免須把病人遺體運出行人路，令途人不安)。

13. 路線2：

(1) 利用這條路線前往醫療中心，所需時間較路線1為長；

(2) 在醫療中心入口附近有一對長期關上且頗為笨重的防煙門，要邊推著輪椅邊推開門，確有一定難度（投訴人指其家人曾因此而受傷）；以及

(3) 對於沒有人隨行協助的輪椅使用者而言，上述防煙門構成一重障礙。

路線2的情況大致上可以接受。不過，事涉醫院宜採取措施改善防煙門。

14. 基於以上所述，申訴專員認為對醫管局的投訴不成立。

平機會

15. 經審研平機會處理投訴人個案的過程後，本署認為該會確有認真地跟進及進行調查，只是最終認為事涉醫院的做法並不構成殘疾歧視。

16. 不過，平機會最初以「查詢」形式處理投訴人的個案，在決定立案為「投訴」後個多月始告知投訴人決定「不進行調查」，這確有可能令他誤會該會不願意就其投訴立案調查。另外，平機會的「處理投訴程序」及該會的網頁均沒有解釋「查詢」及「投訴」的分別。平機會宜加強這方面的宣傳，並考慮改善對投訴結論的用詞。

17. 另一方面，平機會按既定程序要求投訴人提供殘疾證明，並無不當。該會酌情接納照片作為殘疾證明，是希望能盡快立案跟進，假如堅持要投訴人提供絕對證明，只會為他增添麻煩。投訴人若感到被冒犯，有權拒絕提供照片，但須以其他方式提供殘疾證明。

18. 總括而言，沒有證據顯示平機會刻意阻撓投訴，該會實有必要要求投訴人提供殘疾證明。投訴人感到不滿，主要是由於平機會的結論是「不進行調查」。

19. 因此，申訴專員認為對平機會的投訴不成立。

結論及建議

20. 整體而言，這宗投訴不成立。

21. 申訴專員對醫管局／事涉醫院及平機會提出多項建議，包括：

醫管局／事涉醫院

(1) 將上文第13(2)段提及的防煙門連接中央消防系統，使之可保持開放，方便輪椅使用者；

(2) 同時開放側面閘口的兩扇閘門，方便輪椅使用者；

平機會

(3) 考慮加強宣傳「查詢」及「投訴」兩種處理個案方法的分別，並解釋投訴人的權利和義務；以及

(4) 考慮加強宣傳投訴人必須提供身份證明，並在接到個案時便向他們説明這項責任及提供證明的方法。

經查訊後終結的個案撮要選錄

附件 9

（若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）



入境事務處

個案編號：OMB 2013/3507 – 出入境安排

投訴：在往來港澳通行證上蓋章的入境手續，對於需要經常來港的旅客造成不便

投訴內容

投訴人是持有往來港澳通行證的內地學生，因來港進修而需要經常入境。每次入境時，入境事務處（「入境處」）職員會在其通行證上蓋章。由於通行證只有20頁，很快便會蓋滿，需要再辦申請手續，因此，蓋章的做法對於她這類需要經常入境的人士來說非常不便。

入境處的回應

2. 入境處檢討了香港非永久性居民的出入境手續，決定作出新的出入境免蓋章安排。

3. 自二〇一三年十二月十九日開始，香港非永久性居民（包括非本地學生、外籍家庭傭工及按補充勞工計劃來港的輸入勞工）在每次入境時，都會獲發載有其英文姓名、證件號碼、入境日期、在港逗留條件和期限等資料的入境標籤，以取代在旅行證件上蓋章；他們出境時，入境處亦不會在其旅行證件上蓋章。

4. 據入境處表示，這項新安排旨在為非永久性居民提供更便捷的出入境服務，同時又可簡化過關手續，有助口岸人流更為暢順。

本署的評論

5. 申訴專員認為，入境處這項新安排足以解決投訴人的問題，而且對非永久性居民辦理出入境手續亦更為方便。本署其後聯絡了投訴人，獲悉她對新安排感到滿意。



地政總署

個案編號：OMB 2013/1634 – 單車停泊處

投訴：無理指市民使用單車停泊處是佔用政府土地，以及提前採取清理行動

投訴內容

投訴人稱，地政總署的當區地政處在某單車停泊處張貼告示，限令市民在「二〇一三年四月十日之前」停止佔用政府土地。四月十日，他發現停泊在該地點的單車已被移走。

2. 他認為，若事涉地點不可停泊單車，地政總署應索性把該地點圍封，而不應指市民佔用政府土地，更不應提前採取行動移走單車。

地政總署的回應

3. 地政總署確認事涉地點是單車停泊處，但只供單車短暫停泊。政府會定期採取跨部門聯合行動，從事涉地點移走單車，以免有人長期佔用單車位或棄置單車。

4. 就事涉的聯合清理行動，各有關部門於四月三日至十日實施泊車限制，並已事先分別貼出告示，通知市民單車停泊處暫停使用的時期。其間，有關部門沒有把該停泊處圍封，主要是為了讓車主可在四月十日的清理行動之前取回單車。

本署的意見及結論

5. 本署認為，有關部門的做法合乎情理。

6. 再者，地政總署的告示已表明市民須於「四月十日之前」停止佔用事涉地點，因此，該署在四月十日採取行動只是按已公布的時間執行任務，並無提早清場。

本署的建議

7. 這宗投訴主要是因為單車停泊處只供單車短暫停泊一事並非所有市民都清楚知悉。

8. 本署建議地政總署在所有單車停泊處張貼固定告示，清晰告知公眾：單車停泊處只供單車短暫停泊；若發現有人濫用停泊處，當局可能會檢走單車。此舉應可避免市民對政府執法行動的質疑。

9. 有關當局接納本署的建議。



地政總署

個案編號：OMB 2013/3228 – 土地管制行動

投訴：分區地政處的承辦商在拆除僭建物後不當地封鎖物業，而地政處否認事實和責任

投訴內容

投訴人擁有一幢村屋。該村屋曾進行改裝工程，包括鑿穿了1樓的外牆作為出入口，並搭建了一道鐵板橋，以連接屋後斜坡上的小徑。二〇一三年四月初，地政總署的分區地政處（「地政處」）在鐵板橋上張貼通告，指它佔用政府土地，飭令業主於四月底前將之拆除。

2. 投訴人於四月底通知地政處他會外遊，回港後將拆除鐵板橋。八月初，他發現鐵板橋已被拆除，而1樓的出入口則被一條鐵桿封鎖。由於該出入口已成為村屋1樓的唯一出入口，他因此無法進入該樓層，遂報警求助。

3. 地政處承認曾安排承辦商拆除鐵板橋，但拒絕就該出入口被封鎖一事承擔責任。雖然承辦商後來承認鐵桿是在拆橋當天裝上的，但地政處仍堅稱與事件無關。

4. 投訴人指摘承辦商不當地封鎖其物業，而地政處則無理否認事實和責任。

地政總署的回應

5. 地政總署的解釋如下。

6. 地政處於二〇一三年四月初張貼事涉通告。由於投訴人曾承諾在外遊後會拆除鐵板橋，故該處暫時擱置土地管制行動。可是，投訴人其後沒有再聯絡該處，也沒有遵照通告的指示拆除鐵板橋，地政處遂於七月底採取土地管制行動，委派承辦商將鐵板橋拆除。

7. 不過，地政處強調從沒有指示承辦商封鎖事涉出入口。雖然承辦商在工程完成後曾提交照片，但地政處職員沒有留意照片中該出入口的情況。承辦商解釋，工人在拆橋當天欲向1樓住戶交代進行的工程，惟無人應門。由於在拆橋後1樓的出入口懸空，工人恐怕住戶會從該處失足墮下，遂以鐵桿封鎖出入口，以策安全。承辦商在投訴人報警後兩天拆去鐵桿。

8. 地政總署同意該署應就承辦商的行為負責，同時認為承辦商應在現場留下聯絡資料，以便投訴人查詢。承辦商就事件道歉。

本署觀察所得及評論

9. 本署認為，承辦商封鎖事涉出入口雖是出於好意，但其行為卻猶如非法封鎖私人物業，且會引起其他問題（例如住戶在火警時無法逃生），做法確不恰當。其實，承辦商大可在進行拆橋工程之前先聯絡業主，或將通知書貼在出入口的鐵閘上。地政處亦應提醒承辦商，若在執行職務時遇上困難，應盡快請示該處。

10. 地政處職員沒有查明真相便否認責任，是處事草率。再者，承辦商拆走鐵桿後，地政處在給投訴人的函件中仍只是重複該處並沒有指示承辦商在1樓出入口裝上鐵桿，而沒有解釋承辦商為何那樣做，難怪投訴人覺得該處是在推卸責任。

11. 本署促請地政處日後在處理涉及承辦商的投訴時，須適時向投訴人交代事件，避免產生誤會。

這宗個案顯示部門處事草率



房屋署

個案編號：OMB 2013/5139 – 退回公屋租金

投訴：延誤退回多扣的公屋租金

投訴內容

二〇一二年四月，投訴人為已過世的親人（「甲女士」）辦理交還公屋單位的手續，並取回有關單位的按金。然而，房屋署在同年五月依舊從甲女士的銀行戶口扣除該月的租金。

2. 投訴人要求房屋署把多扣的租金退回甲女士的戶口，但該署職員表示他必須親身到屋邨辦事處填寫申請表格，才能取回退款。投訴人認為房屋署不負責任，浪費他的時間。

房屋署的解釋

3. 房屋署承認，屋邨辦事處職員沒有在收回單位當天及時取消甲女士的自動轉帳安排，數天後過了銀行的截數日期才在該署電腦系統內終止她的租約，結果導致多扣租金。

4. 由於房屋署與銀行之間並無退款機制，因此未能應投訴人的要求把退款直接存入甲女士的戶口。

致歉及處理投訴

5. 房屋署對投訴人因職員拒絕他的退款要求而產生的誤會或不滿表示歉意，並已提醒前線職員須細心聆聽及解釋，靈活處理市民的訴求。

6. 投訴人最終同意接受房屋署的解釋及安排，在提交申請表格後已收到退款支票。

這宗個案顯示部門延誤處理



食物環境衞生署

個案編號：OMB 2013/2124 – 垃圾收集箱

投訴：沒有解決與垃圾收集箱有關的環境滋擾問題

投訴內容

投訴人的村屋外有一個大型垃圾收集箱，該地點的衞生情況欠佳，而且經常有拾荒者在垃圾中翻尋，對附近居民造成滋擾。投訴人曾多次向食物環境衞生署（「食環署」）投訴，當區環境衞生辦事處（「環衞辦」）職員承諾會移走事涉垃圾箱，但其後卻不了了之。

食環署的回應

2. 據食環署表示，自二〇一二年十一月首次接獲投訴後，環衞辦已多次派員到場巡查，認為該地點的衞生情況可以接受。然而，該辦亦已再三指示承辦商加倍留意情況，並在附近張貼通告，提醒市民保持環境清潔。

3. 食環署澄清：環衞辦職員只曾向投訴人表示會盡快把其投訴轉交有關人員跟進，並無承諾移走垃圾箱。由於村代表及其他村民均認為別無他處適合擺放垃圾箱，故該署暫不考慮遷移事涉垃圾箱。

4. 在本署介入後，環衞辦自二〇一三年七月底開始增加收集垃圾的次數，承辦商除每天上午一次外，下午會再收集一次。

本署的評論

5. 由於欠缺獨立佐證，本署難以判斷環衞辦職員曾否向投訴人承諾遷移事涉垃圾箱。

6. 然而，該地點的衞生情況確實欠佳，尤以晚間為甚。環衞辦雖然一直有跟進投訴，但始終未能有效解決問題。

7. 本署促請食環署採取以下改善措施：

(1) 安排每天晚上清理事涉垃圾箱；

(2) 增添一個垃圾收集箱；

(3) 增加巡查次數，並加強檢控把垃圾棄置在垃圾箱旁的人士。

8. 本署欣悉，食環署其後已把每天第二次收集垃圾的時間延遲至晚上八時，以減少垃圾積存。

這宗個案顯示部門未有盡辦法解決問題



食物環境衞生署及屋宇署

個案編號：OMB 2013/2994A & B – 滲水問題

投訴：延誤跟進滲水個案

投訴內容

投訴人是某大廈單位的業主。二〇一三年八月初，她向本署投訴由食物環境衞生署(「食環署」)及屋宇署人員所組成的「滲水投訴調查聯合辦事處」(「滲水辦」)，指該辦延誤處理其單位的滲水問題。

2. 其實，投訴人先前亦曾於二〇一二年五月向本署提出投訴。本署當時進行查訊後，發現滲水辦職員多番延誤，以致個案在二〇一〇年三月至二〇一二年四月期間幾乎毫無進展，屬嚴重失當，令人難以接受。本署促請滲水辦密切監察個案進度，以免再次延誤。

3. 二〇一二年九月初，滲水辦告知投訴人，調查證實滲水源頭為對上單位的浴室地台。十月下旬，該單位的業主收到該辦的「妨擾事故通知」(「通知」)。其後，該單位進行維修，但投訴人的單位仍有滲水，滲水辦職員表示會跟進及安排進行覆檢測試，但其後一直沒有告知她個案進展。投訴人就這一點再向本署投訴。

滲水辦的回應

4. 滲水辦承認職員沒有適切跟進個案及適時告知投訴人調查進度，包括：在成功派遞「通知」後逾三個月(即二〇一三年一月底)，才到投訴人的單位視察情況，其後一直沒有告知她調查進展。此外，在二〇一三年四月中到對上單位進行覆檢測試後，亦延至近三個月後(即

七月初）才覆核測試結果。滲水辦向投訴人致歉，並訓示有關職員在處理投訴時必須遵守部門指引。

5. 在本署介入後，由於投訴人單位的滲水情況持續，滲水辦再到其單位調查及在對上單位進行多項測試，但仍未能確定滲水源頭。該辦表示會繼續跟進，並聯絡再高一層的單位作進一步調查。

本署的評論

6. 滲水辦重複其失誤，一再延誤處理投訴個案，本署認為絕對不能接受。本署嚴正促請該辦繼續密切跟進投訴人的個案，並適時向她交代調查進展及結果。

這宗個案顯示部門延誤處理投訴



稅務局

個案編號：OMB 2013/4621 – 更改通訊地址

投訴：沒有妥善更新投訴人的通訊地址，以及無理地向她徵收物業稅逾期附加費

投訴內容

投訴人與其他人共同擁有一項物業。二〇一二年一月，投訴人通知稅務局更改通訊地址（「新地址」），但其後一直沒有收到有關物業稅的通知書。直至二〇一三年八月，稅務局才發信到新地址，向她追收物業稅及逾期附加費。

2. 投訴人去信稅務局解釋她的情況，並要求該局重新評稅及扣除附加費。然而，稅務局職員拒絕承認責任，並表示她須先繳款及提出反對，該局才會處理她的要求。

稅務局的回應

3. 稅務局解釋，在二〇一二年一月收到投訴人更改通訊地址的通知後，已更新其記錄。同年四月，該局從投訴人提交的物業稅報稅表中，得悉事涉物業的業權略有變更。（註：投訴人表示共同擁有物業的業主減少了一人。）稅務局於是為該物業開立新檔案，並編配新的檔案號碼。可是，由於該局職員疏忽，沒有採用原檔案內已輸入的新地址，而由電腦系統自動設定以物業地址作為新檔案的通訊地址。

4. 稅務局其後把事涉物業的報稅表及評稅通知書均寄往物業地址。投訴人完全沒有收到通知，結果在限期過後仍未繳稅。二〇一三年八月，該局根據投訴人個人入息稅檔案的通訊地址（即正確的新地址），向她發出追收物業稅通知書。

5. 稅務局最後取消了有關附加費，並就職員沒有採用正確的通訊地址及恰當地處理查詢，向投訴人致歉。

本署的評論

6. 本署認為，稅務局職員在開立新檔案時沒有把相關資料從舊檔案轉移到新檔案內，實屬失當。

7. 申訴專員促請稅務局檢討現時開立新檔案的程序，如有需要，應作出修訂或澄清以便職員遵從，並應加強監督，避免再發生類似事件。

這宗個案顯示部門職員辦事疏忽

所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例

(a) 訂立更清晰措施，使運作更為一致和有效

機構 （個案編號）	行政改善措施
漁農自然護理署 （「漁護署」） （2012/5453及其他） – 同類主題投訴	再次傳閱指引，提示職員須就所有已作出的決定妥善保存記錄。
屋宇署 (2012/2234A)	修訂程序，以加強監察清拆命令的遵從情況。
屋宇署 (2013/0471B)	修訂部門工作守則，提示職員在確定有違例建築工程後須盡快向物業業主發出勸諭信。
消費者委員會 (2011/1339)	修訂指引，以確保接到市民查詢的個案於個案主任缺勤時仍會妥善跟進。
懲教署 (2013/0189)	修訂指引，規定職員須妥善記錄由監獄管方保管的在囚人士物品。
醫院管理局 （「醫管局」） (2011/4424)	檢討病人接受身體約束的評估準則，並據此修訂「使用身體約束物品評估記錄」表格，以免產生誤會。
房屋署 (2011/2863)	制定指引，列明有關處理公屋單位前租戶的物品的程序，包括須妥善備存職員與租戶／前租戶聯絡的記錄。
康樂及文化事務署 （「康文署」） (2011/3918)	修訂康樂／體育場地潔淨服務合約的條款，訂明承辦商的職責包括核實使用者身份；並向承辦商職員發出關於如何處理使用者個人資料的新指引。
康文署 (2011/4956)	向職員發出通告，提示他們在處理投標申請書時須全面地仔細查核證明文件，並避免出現令人誤會有利益衝突的情況，例如接受投標者的免費服務等。
破產管理署 (2011/4916)	• 檢討並修訂變賣破產人物業的處理指引，並就物業估值方面給予職員更清晰指示；以及 • 向職員發出通告，提示他們須妥善建立檔案記錄，如有需要，應徵詢上司的意見。
運輸署 (2012/1403)	修訂有關審核居民巴士服務申請書的內部指示，特別是應如何計算「步行距離」。
運輸署 (2012/3275)	修訂相關指引，訓示職員須妥善記錄實地視察的結果，並將記錄存檔。
水務署 (2011/3361)	修訂工作指引，就取消更換水錶工程通知單及處理出現不正常用水模式的個案加強內部溝通。

(b) 改進跨部門及機構內部的協調安排

機構 (個案編號)	行政改善措施
漁護署 (2011/3426) 運輸署 (2012/0123B)	各有關部門隨後舉行會議，就某郊野公園一條車輛通道的管制工作釐清職責及責任。
食物環境衞生署 (「食環署」) (2012/1764A)	在把投訴個案轉介另一部門之後，加強與該部門的溝通，以確保迅速採取跟進行動。
食環署 (2013/0046B)	設立機制，與環境保護署(「環保署」)分享關於食肆排出過量油煙的資料。
食環署 (2013/0246)	分區環境衞生辦事處及食物安全中心就處理食物投訴方面加強溝通及協調。
醫管局 (2012/1168)	加強醫院藥房與其他部門的溝通，免致醫生處方已沒有存貨的藥物。
房屋署 (2013/2125B)	就通知1823電話中心須轉介的個案訂立程序。
稅務局 (2012/0077)	修訂指引及工作程序，加強不同組別之間及與納稅人的溝通，特別是關於納稅人的聯絡地址及該局追稅行動的記錄。
地政總署 (2013/1504C)	與律政司成立工作小組，研究就重複非法佔用政府土地的情況加強執法行動。
運輸署 (2012/3618)	聯同其他政府部門與利益相關人士展開討論，就車輛進入兩幢建築物之間的行人道的問題尋求短期及長期解決方案。
運輸署、民政事務總署及地政總署 (2011/3089)	採取跨部門聯合行動，終止一幅政府土地持續被非法佔用30年的情況。

所涉機構在本署進行查訊或調查後採取的改善措施實例

(c) 改善處理市民查詢／投訴的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
漁護署 (2010/2175)	檢討及修訂「貓隻領域護理計劃」的投訴處理機制，以確保妥善處理有關該計劃的公眾投訴。
民航處 (2012/2862)	修訂工作指引，就如何處理有關直升機噪音的投訴向前線職員發出更清晰的指示。
公司註冊處 (2013/1132)	修訂指引，確保及時處理投訴，以及在需要較長時間處理個案時向投訴人發出簡覆。
食環署 (2012/3657B)	對每宗滲水個案（包括雨水滲漏）的情況仔細作出評估及計劃跟進行動。
食環署 (2013/1809A)	修訂程序，確保在處理衞生妨擾投訴時須適時澄清相關的土地業權。
入境事務處 （「入境處」） (2011/5200)	改善熱線服務的錄音功能，並增設後備系統。
地政總署 (2013/3301(I))	提醒職員在處理小型屋宇申請人索取資料的要求時，須向他們提供全面、準確及一致的資料。
個人資料私隱專員 (2013/2497)	確保在根據《個人資料（私隱）條例》第37條決定對投訴不予調查的情況下，適時通知投訴人有關決定及理據。
西九文化區管理局 (2012/0680)	發出處理投訴指引，以便前線職員有所依從。

(d) 改善客戶服務的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
地產代理監管局 (2013/1899A)	增調人手，以提高處理紀律研訊個案的效率，並制定工作程序，避免紀律研訊在該局委員任期交接期間受到延誤。
消防處 (2013/3336)	• 制定內部指引，訂明救護員在現場完成標準程序，不得作為延誤載送病人到醫院的藉口；以及 • 加強監察，以調查懷疑有延誤的個案。
醫管局 (2012/1168)	制定新指引及程序，以確保醫院藥房職員須向病人解釋更改藥單的原因，而有關更改藥單原因的記錄須保存兩年，方便進行監察。
法律援助署 (2013/1824)	修訂訴訟安排的問卷，以供法援受助人註明其希望採用的訴訟語文。

地政總署 (2013/0093)	制定新措施，以加快處理塌樹投訴，包括提高聘用承辦商程序的靈活性，並加強文書支援。
康文署 (2008/4222)	推出新的「擔保人專用圖書證」，以照顧幼童、長者及行動不便人士借閱圖書館資料的需要。
康文署 (2012/0232)	在圖書館當眼位置張貼通告，以便使用圖書館的人士知悉把逾期罰款投進指定錢箱及發出罰款收據的安排。
郵政署 (2011/2841)	與某外地郵政機構建立溝通方式，以解決寄往當地的郵件遺失率偏高的問題。
運輸署 (2012/1488)	委聘獨立機構進行客戶意見調查，以評估乘客對「流動多媒體系統」服務的意見。
運輸署 (2012/3966)	獲政府資訊科技總監協助，提升「香港政府一站通」網站的更改地址服務，以確保駕駛執照持有人可同時正確地更新住宅及郵遞地址。
水務署 (2010/2756)	修訂工作指引，審核水錶測試的申請，避免不必要地更換及測試水錶。
水務署 (2011/0098)	提升電腦系統，以便更準確地估算水費，尤其是在錄得負讀數的情況下。
水務署 (2011/3361)	提升電腦系統，在發出更換水錶工程通知單前容許用戶提供用水量不正常的理由。
水務署 (2011/4309)	提升電腦系統，向由於用水量減少而無須繳付水費的用戶發出水費單，並提示他們須向水務署提供用水量減少的原因。

(e) 加強規管及管制的措施

機構 （個案編號）	行政改善措施
漁護署 (2010/2175)	向負責執行「貓隻領域護理計劃」的非政府機構清楚釐定評估計劃成效的條件，以便加強監察。
漁護署 (2011/3426)	提醒工程承辦商在進入某郊野公園後須鎖上閘欄，防止其後有未經授權的車輛駛入。
發展局 (2013/1829A)	設立系統，監察由各政府部門轉介的危險樹木個案的跟進進度，以便適時作出回應。
稅務局 (2013/0547B)	提升內部監察系統（包括縮短每次檢討相隔的時間；設立按時呈閱機制；以及提示職員須優先處理緊急個案），以確保適時評估應繳印花稅的款額。
康文署 (2010/1790)	修訂指引，禁止在公眾泳池的指定循環泳線內教授和學習游泳。

康文署 (2010/4719)	修訂向泳客發出的通告內容，更清楚地向公眾發布泳灘使用規則；修訂工作指引，就如何在泳灘採取執法行動向前線職員發出更清晰的指示；更新該署網頁，以反映上述經修訂的通告及指引。
康文署 (2011/4479)	加強對在公園非法餵飼流浪貓的執法行動，包括尋求市民（例如作出舉報的投訴人）協助擔任證人，以便提出檢控。
康文署 (2012/3665)	實行新措施，防止體育總會屬下的社區體育會濫用以團體身份預訂康體設施的權利，包括每年檢討社區體育會的資格。
康文署 (2012/3856)	在某公園採取措施，包括禁止使用揚聲器及在空地放置大型花盆，以防止噪音滋擾。

(f) 訂立更清晰合理的規則

機構 （個案編號）	行政改善措施
懲教署 (2011/2957)	修訂有關在囚人士使用電話的規則，訂明除了因特殊情況而要求使用電話外，在囚人士假如在兩個月內未有家人探訪或致電家人，可致電在境外的家人10分鐘，無須事先獲准。
房屋署 (2012/5445)	修訂某「居者有其屋」屋苑分配停車位的規則，在考慮優先安排時以住戶而非業主作為依據，使分配更加公平。
房屋署 (2013/0217)	修訂香港房屋委員會管理的停車位分配安排，給予持有「接載殘疾人士停車證明書」的司機較優先的考慮。
運輸署及 運輸及房屋局 (2012/4018及 2012/3834)	全面檢討香港進口電動汽車的申請程序，以及為考慮電動汽車的情況而特別制定一套新程序。

(g) 為市民提供更適時及更清晰的資料

機構 （個案編號）	行政改善措施
漁護署 (2010/2175)	加強公眾教育，說明有關「先捕捉，後絕育，再釋放回原居地」的處理流浪動物方法。
食環署 (2012/2704(I))	修訂指引，規定職員須因應懷疑是滲水源頭單位的業主／住戶的要求，提供受滲水影響的位置的資料。
政府檔案處 (2012/2621)	公布有關使用政府檔案處各項服務的新指引，方便市民查閱檔案資料。
入境處 (2011/5200)	更廣泛地宣傳有關該處可為身在內地的香港居民提供的各種協助。

地政總署 (2012/5261)	修訂內部指引，確保有關小型屋宇申請的通告張貼在擬興建地點附近的當眼位置。
地政總署 (2013/1634)	在所有單車停泊處張貼永久通告，提示使用者不可長期停泊單車。
康文署 (2013/0651(I))	在「租用文娛場地作主要的非指定用途合約」加入條款，訂明如有第三者提出要求，可披露有關租用人及合約條款的資料。
社會福利署 (2012/1418)	在該署網頁提供與非政府機構訂立的津貼及服務協議中文版，方便公眾查閱。
運輸署 (2013/2265)	修訂「私家服務(豪華房車)出租汽車許可證」申請表，令首次申請者知悉，如未能提供汽車出租記錄，可提交其他相關文件或資料供該署考慮。
水務署 (2013/3026)	於二〇一四年一月啟動流動應用程式「WSD Mobile App」，方便市民查閱有關暫停供水的資料，以及為有關事宜作更好準備。

(h) 員工培訓

機構 (個案編號)	行政改善措施
民航處 (2012/2862)	為負責處理直升機噪音投訴的前線職員提供培訓，以加強他們對於航空交通運作及投訴處理的知識。
教育局 (2012/2183(I))	加強員工培訓，確保有效率地處理索取資料的要求。
機電工程署 (2013/0408A)	提供職員培訓，引導他們以正面的態度處理市民投訴。
環保署 (2013/0934(I))及 食環署 (2013/0624(I))	提供職員培訓，加深他們對《公開資料守則》及「詮釋和運用指引」的認識。
食環署 (2013/0246及 2012/5680(I))	提示職員在調查食物投訴時，須遵守部門指引：檢取食物樣本交化驗所化驗；穿着制服；妥善保存記錄；以及在遇到突發事件時靈活處理。
醫管局 (2011/4424)	為前線職員提供培訓，説明有必要適時及準確地記錄對病人的護理，以及與病人及家屬的基本口頭溝通。
水務署 (2010/2756)	提供職員培訓，以提高抄錶的準確度。
水務署 (2011/0098)	加強前線職員的入職培訓，增加有關電腦估算水費的內容。

涉及《公開資料守則》的個案撮要選錄

(若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，
以標明所確定的行政失當性質類別。)



地政總署

個案編號：OMB 2013/1342(I) – 寮屋登記資料

投訴：無理拒絕提供某寮屋的人口登記資料 – 成立

投訴內容

據投訴人所稱，他與家人原本居住的寮屋遭人霸佔。二〇一三年三月，他致函要求地政總署轄下的寮屋管制辦事處（「寮管辦」）提供文件，以證明他們是該寮屋的登記人。然而，寮管辦拒絕他的要求，他於是向本署投訴。

地政總署的解釋

2. 地政總署指出，政府於一九八〇年代登記全港寮屋人口，以便進行各項規劃。根據寮管辦的記錄，事涉寮屋附有寮屋登記編號，獲暫准存在。然而，該寮屋是坐落在政府土地上的非法構築物，寮屋登記編號及寮屋人口登記都不會賦予或承認任何人佔用該土地的權利。

3. 基於上述理由，寮管辦於二〇一三年三月拒絕確認投訴人佔用事涉寮屋的權利。

4. 同年五月，投訴人根據《公開資料守則》（「《守則》」）向地政總署索取該寮屋的人口登記資料。其後，寮管辦以書面摘要方式回應投訴人部分要求，確認他的名字已登記於事涉寮屋的人口記錄表格上。然而，基於表格內載有第三者的個人資料，寮管辦拒絕向投訴人提供整份記錄表格的副本。

本署的評論

5. 根據《守則》及其指引，索取資料的人士不論是否援引《守則》，政府部門都應該根據《守則》的規定處理其要求；如屬可行，最可取的做法是提供載有所索取資料的原來記錄之副本。無論市民索取資料作何用途，政府部門均不應藉以拒絕發放資料。

6. 本署審閱了投訴人二〇一三年三月致寮管辦的信件。雖然當中用了不少篇幅説明事情的來龍去脈，以申述他索取資料的因由，但他要求的資料其實清晰不過，即他與家人在寮管辦的登記資料上的人口記錄。投訴人並非要求該辦確認他們佔用事涉寮屋或有關土地的權利。

7. 固然，寮屋人口登記記錄並不能證明他佔用事涉寮屋的權利，但根據《守則》指引，寮管辦根本無須，甚至不應考慮他索取資料的目的。該辦以有關資料無助於達致他的目的為理由而拒絕他的要求，實屬不該。

8. 本署認為，恰當的做法是直截了當地向投訴人確認其名字載於寮屋登記資料上，同時申明該項記錄不能證明登記人佔用土地的權利。然而，寮管辦待投訴人在五月底援引《守則》再次索取資料，才確認其登記記錄，實在是不必要的延誤。

9. 此外，寮管辦以文件內有第三者資料為由，拒絕向投訴人提供整份記錄表格的副本。雖然此舉符合《守則》中可拒絕提供資料的理由，但就投訴人的個案而言，所謂「第三者」不外是他的家人。寮管辦大可提示投訴人，先徵求家人的同意，或與他們一起提出索取資料要求。這樣做不但可免除該辦對披露第三者資料的顧慮，更能夠按《守則》指引中最可取的做法向投訴人提供他所需的資料，即提供原有記錄的副本。

結論及建議

10. 綜合以上所述，申訴專員認為投訴成立。

11. 申訴專員建議地政總署，若投訴人取得家人的同意，便應向他提供有關「寮屋人口記錄表格」的副本。

這宗個案顯示部門無理拒絕提供資料



食物環境衞生署

個案編號：OMB 2013/1376(I) – 披露招聘資料

投訴：無理拒絕披露關於招聘事宜的資料

投訴內容

投訴人應徵食物環境衞生署（「食環署」）的衞生督察職位，獲邀參加筆試，但其後沒有獲揀選參加面試。他要求食環署披露應徵者須在筆試中至少取得多少分（「最低分數」）才可參加面試，但該署拒絕其要求。

食環署的回應

2. 食環署引用了《公開資料守則》（「《守則》」）第2.9(c)段，拒絕向投訴人披露有關資料。該署認為，公開「最低分數」會「令部門妥善而有效率的運作受到傷害或損害」。在回應本署的查訊時，食環署更澄清，該署根本上沒有預設「最低分數」。

本署的評論

3. 申訴專員指出，食環署在拒絕投訴人的要求時錯誤引用了《守則》中關於「部門運作」的第2.9(c)段。該署應該引用的是《守則》第2.11段，即公開該等資料會「對公務人員的管理工作造成傷害或損害」。該條文適用於與公務員的招聘或聘任有關的資料。

4. 此外，食環署早應向投訴人說明，該署根本上沒有為揀選應徵者預設「最低分數」。

這宗個案顯示部門錯誤應用／詮釋《守則》



香港警務處

個案編號：OMB 2013/0898(I) – 報案記錄

投訴：無理拒絕投訴人索取報案記錄的要求

投訴內容

投訴人致電某分區警署報案，聲稱受到電話滋擾。翌日，他親身到該警署索取他的電話報案記錄，但當值警員以有關記錄屬內部資料為理由，拒絕他的要求。他認為香港警務處（「警務處」）拒絕提供記錄，是違反《公開資料守則》（「《守則》」）。

警務處的回應

2. 投訴人當天到警署要求即時取得他的報案記錄。當值警員告訴他，有關記錄是作調查之用，而且處理需時，因此未能即時提供。投訴人當時並沒有提出進一步要求。

3. 其後，投訴人再致電該警署，投訴事涉警員無理拒絕提供有關記錄，並且再次提出索取記錄的要求。接聽電話的警員向他解釋索取記錄的程序，以及未能即時提供有關記錄的原因，但投訴人不滿意解釋。

4. 警務處在回應本署的查訊時表示，報案記錄載有投訴人的個人資料，故此他應根據《個人資料（私隱）條例》而非《守則》索取有關記錄。至於事涉警員指有關記錄是作調查之用，警務處承認處理方法確有改善空間，並已訓示有關警員。

本署的評論

5. 由於《守則》並無條文指其不適用於涉及個人資料的記錄，因此，本署不認同警務處的觀點，並促請警務處按照《守則》規定，處理投訴人的要求。

這宗個案顯示部門對《守則》的適用範圍有錯誤理解

以全面調查方式覆檢的個案索引

附件 12

個案編號	投訴事項	原來的整體結論	覆檢後的決定	覆檢後的整體結論	建議數目
房屋署					
2011/2863	沒有履行承諾，為一名前租戶保管其私人物品。	查訊 – 沒有行政失當的情況	改變原來的決定	投訴不成立，但機構另有失當之處	2
屋宇署					
2012/2630	沒有就某大廈兩個僭建出入口及改變處所用途採取執法行動。	全面調查 – 不成立	維持原來的決定	不成立	0
2012/5427	(1) 無理拒絕飭令物業管理公司即時清拆僭建的簷篷；以及 (2) 視察樓宇結構安全的方法不適當。	查訊 – 沒有行政失當的情況	維持原來的決定	不成立	0

以全面調查方式覆檢的個案撮要選錄

（若是適用，個案撮要的末尾會加上評註，以標明所確定的行政失當性質類別。）



房屋署

個案編號：OMB 2011/2863 – 處理前租戶的物品

投訴：沒有履行承諾，為公屋單位的前租戶保管其私人物品 – 投訴不成立，但部門另有失當之處

投訴內容

投訴人是前公屋租戶。她指房屋署在二〇〇七年收回她的公屋單位時，曾承諾代為保管她留在單位內的傢具雜物，直至她獲編配另一公屋單位為止。然而，房屋署在約四年後把所有物品拍賣及棄置，事前並沒有通知她。

首次查訊的結果

2. 本署在二〇一一年九月完成首次查訊時指出，沒有證據顯示房屋署職員曾向投訴人作出上述承諾。根據《房屋條例》及房屋署的內部指引，該署若在收回單位的過程中檢取任何物品，會給予前租戶14天的申索期。申索期屆滿後，無人認領的物品將成為香港房屋委員會的財產，其執行機構房屋署可安排拍賣有價值的物品，並以所得款項抵銷前租戶的欠款。房屋署按照既定程序處理投訴人的物品，並無不妥。

投訴人的覆檢要求

3. 應投訴人的覆檢要求，本署進一步審研她的個案，並要求房屋署提供補充資料。本署在房屋署的檔案中發現，該署一直沒有向本署或投訴人披露在處置她的物品前，儲物倉曾發生污水管爆裂事故，大部分物品遭浸濕及損壞，以致房屋署須即時清理。

4. 本署認為，在14天申索期屆滿後至投訴人的物品被拍賣及棄置這段期間，房屋署或有行政失當之處，故決定展開全面調查。

調查所得

5. 二〇〇七年年初，房屋署收回投訴人的公屋單位。她以健康欠佳為理由，要求職員代為保存單位內的物品。職員在考慮過她的實際情況及當時可用的儲物空間後，酌情把她的物品存放於屋邨的儲物倉。

6. 二〇〇七年八月及九月，房屋署職員曾兩度前往投訴人當時登記的住址，以追討其單位的欠款，但未能成功聯絡她。房屋署其後註銷她的欠款。

7. 二〇〇八年年中，房屋署職員（「職員甲」）應投訴人的要求，陪同她到儲物倉查看，並讓她取走部分物品。職員甲當日亦曾促請投訴人盡快搬走所有物品，但沒有向她索取最新的通訊地址及電話號碼。房屋署表示，職員甲偶然會接到投訴人的電話，而由於她拒絕提供聯絡資料，雙方的接觸一直是由投訴人主導。

8. 在二〇一〇年十二月發生喉管爆裂事故後，房屋署把七件尚有價值的電器拍賣，並把其餘物品棄置。拍賣所得款項約50元已用作抵銷投訴人的欠款。由於房屋署無法聯絡投訴人，故此直至二〇一一年七月，投訴人再致電該署查詢時，才得悉她的物品已被拍賣或棄置。

本署觀察所得及意見

9. 本署認為，沒有證據顯示房屋署曾承諾為投訴人保管私人物品，直至她獲編配另一公屋單位為止，因此決定維持原來的結論。然而，該署容許她佔用儲物倉近四年之久，變相為她提供免費儲存服務，投訴人甚至可在有需要時取回部分物品。房屋署以體恤及關懷為本行使酌情權，但是沒有給予投訴人一個明確期限，亦沒有向她清楚解釋根據法例規定，那些物品已不再屬她所有，隨時可予拍賣或棄置。本署認為，儘管職員甲曾口頭提醒她必須盡快領回物品，房屋署的做法仍會令她形成不合理的期望，也間接縱容她一直拖延。

10. 雖則房屋署根據法例有權拍賣及棄置投訴人的物品，但該署既然令她產生了錯誤的期望，實應在處置物品前聯絡她。房屋署辯稱投訴人拒絕留下聯絡方法，以致無法通知她；而投訴人則堅稱已向職員甲提供了新的住址及電話號碼。本署在房屋署的檔案中，沒有發現任何顯示該署曾向她索取聯絡資料的記錄。假如投訴人確曾拒絕，有關職員應作妥善記錄，以便日後翻查。

11. 房屋署認為，喉管爆裂事故與投訴事項無關，故沒有必要向本署及投訴人主動交代，本署對此不能認同。特別是，當投訴人質疑為何她的大量物品只賣得50元時，清楚交代事件的原委應可以釋除她的疑慮。此外，因事故而直接導致房屋署終止存放安排，亦揭示了該署並無訂立清晰的覆檢機制及處置時限，以便定期跟進酌情代前租戶保管的物品。本署相信，在發生事故之前，房屋署職員從未打算處置有關物品。

結論及建議

12. 綜合以上所述，申訴專員認為投訴不成立，但部門另有失當之處。

13. 申訴專員建議房屋署：

(1) 制定清晰指引，列明有關處理前租戶遺留在公屋單位內的物品的程序，包括訂立以酌情／體恤理由保存未有於申索期內領回的物品的審批和覆檢程序、時限，以及該署對物品損壞所承擔的法律責任；以及

(2) 提醒職員須妥善備存與租戶／前租戶聯絡的記錄。

這宗個案顯示部門處理前租戶物品的程序欠周全



屋宇署

個案編號：OMB 2012/2630 – 違例建築工程及改變處所用途

投訴：沒有就某大廈內的違例建築工程及改變處所用途採取執法行動 – 不成立

投訴內容

投訴人於二〇一二年八月首次向本署投訴，指位於某街道174-176號的大廈有違例建築工程：174號閣樓前後兩邊樓梯間的牆壁被鑿通成兩個門口(「僭建門口」)。此外，174號1樓住宅單位被非法改作補習社及幼稚園用途(「改變用途」)。投訴人已向屋宇署舉報上述違規情況，但該署沒有採取任何執法行動。

本署首次調查的結果

2. 二〇一三年一月，本署完成對這宗投訴的調查，得出的結論是：由於「僭建門口」對住戶所構成的風險甚低，故屋宇署按照其經廣泛公眾諮詢後制定的一貫執法政策，決定不採取執法行動。此外，本署亦接受該署解釋：由於174號地下及174號閣樓由不同業主擁有，174號閣樓必須靠「僭建門口」進出。至於「改變用途」，由於並未構成火警、結構、衛生及環境等方面的危險，故該署不視之為實質的改變用途。基於以上所述，申訴專員認為投訴不成立。

以全面調查方式覆檢的個案撮要選錄

投訴人的覆檢要求

3. 二〇一三年四月，投訴人要求本署覆檢個案。他指出：174號地下及174號閣樓實由同一業主擁有。這與屋宇署所提供的資料（上文第2段）不同。

4. 投訴人亦指：174號閣樓及176號閣樓前後兩邊樓梯間的牆壁同樣被違規鑿通成兩個門口，屋宇署曾發信警告有關業主，要求把牆壁還原，但只有176號閣樓的業主遵辦。

5. 此外，鄰近的大廈有四個住宅單位亦如174號1樓般被非法改作商業用途，屋宇署已向該四個單位的業主發出警告信。故此，該署理應就「改變用途」採取相同行動。

覆檢結果

6. 本署應投訴人要求覆檢了這宗個案，並同樣以全面調查方式進行。覆檢結果如下。

內部樓梯

7. 174號地下及174號閣樓的業主確屬同一間公司。閣樓與地下之間原有內部樓梯相連，而174號閣樓可藉以出入。然而，該樓梯早已被拆去，樓板的孔洞亦已被混凝土封填，兩項工程均未得屋宇署批准。由於上述違例建築工程並未對樓宇造成任何明顯的結構性危險，故根據該署的既定政策不屬「須優先取締類別」。

兩個門口

8. 屋宇署確曾發出警告信，要求174號閣樓的業主把事涉牆壁還原。其後，業主在「僭建門口」設置有耐火玻璃門的防護門廊。由於玻璃門的闊度及耐火能力均未能完全符合安全標準，該署遂於二〇一三年三月發出命令，要求業主把事涉牆壁恢復原狀。然而，假如業主能改變玻璃門的闊度和耐火能力，以符合安全標準，該署會撤銷命令。

改變用途

9. 鄰近的大廈亦有三個單位被發現改變用途，由於有關改變可能會令樓面負荷過重，屋宇署於二〇一二年十一月向各單位的業主發出勸諭信。不過，該署在覆核後確定樓面有足夠負荷能力，因此不會採取進一步行動。

10. 至於174號1樓的「改變用途」，由於沒有對樓面帶來額外負荷，故屋宇署沒有向業主發出勸諭信或警告信。

本署觀察所得及結論

11. 本署認為，就投訴人所指的各項問題，屋宇署採取及不採取行動的決定，均符合該署的既定政策、執法指引和安全評估。

12. 因此，申訴專員對這宗投訴個案的結論維持不變。



屋宇署

個案編號：OMB 2012/5427 – 僭建問題及視察樓宇方法

投訴：(1) 無理拒絕飭令管理公司即時清拆僭建簷篷 – 不成立；以及 (2) 視察樓宇結構安全的方法不適當 – 不成立

投訴內容

投訴原於二〇一二年十二月提出。投訴人指稱所居住的屋苑每座大廈地下入口均有僭建簷篷。屋宇署已發出勸諭信，要求業主及物業管理公司於30天內清拆該些簷篷。投訴人擔心情況危險，故要求屋宇署飭令管理公司即時清拆簷篷，但不果。此外，該署人員以「目測」方法視察後，表示沒有即時危險，但數天後有天花板塌下。投訴人質疑該署未有以適當的方法進行視察。

首次查訊的結果

2. 屋宇署解釋，事涉簷篷並無即時危險，管理公司已積極統籌業主安排清拆工程，該署無須飭令管理公司即時拆除事涉簷篷；該署一貫先以「目測」方法進行視察，並根據樓宇設計的標準、批准圖則等資料作專業評估，以判斷個案是否涉及迫切危險。該署人員以「目測」方法視察屋苑外部及公用地方後，發現某座大廈入口處的橫樑底部有混凝土鬆脱現象，遂隨即要求管理公司跟進。數天後，該署人員再到場視察，結果顯示鬆脱的混凝土已被移除，而有混凝土鬆脱的天花四周亦已妥善圍封。

3. 本署認為，屋宇署的解釋合理。

投訴人的覆檢要求

4. 在二〇一三年年中，投訴人提出以下意見，要求本署覆檢個案：

(1) 既然有混凝土從天花板塌下，可見以「目測」方法視察樓宇結構「不科學」及「不專業」。

(2) 簷篷對居民的安全構成威脅，屋宇署容許屋苑業主／管理公司繼續拖延清拆簷篷，並不合理。

覆檢結果

5. 本署以全面調查方式覆檢這宗投訴個案。除向屋宇署及管理公司索取更多資料外，本署亦徵詢了獨立的樓宇測量專業意見。

6. 就投訴人的意見(1)，本署曾徵詢獨立的樓宇測量專業意見，得悉「目測」確實是業界視察樓宇結構問題最常用的基本方法。受過專業訓練的測量人員在「目測」及參考批准圖則後，一般可準確地評估樓宇的結構安全。

7. 根據管理公司所述，投訴人其後見到地面上的混凝土是在維修工程期間移除的，並非因鬆脱而從天花板塌下。

8. 投訴人並沒有目睹天花板墮下，而管理公司亦已解釋地上散落混凝土的原因。因此，投訴人指屋宇署人員「目測」後不久即有混凝土掉下一説，實無任何證據支持。此外，根據獨立的樓宇測量專業意見，屋宇署具備專業資格的人員以「目測」方法視察樓宇結構問題，並無不妥。

9. 就投訴人的意見(2)，屋宇署解釋，清拆僭建簷篷工程未能馬上展開，原因是業主要求清拆僭建簷篷後即時搭建符合法例規定的新簷篷，以保障途人安全，而搭建新簷篷須先向屋宇署提交有關圖則。該署已於二〇一三年九月收到有關圖則，待該署審批後，預計整項工程可於二〇一四年年初展開。基於事涉簷篷並無迫切危險，該署認為無須要求管理公司即時清拆簷篷。本署認為，該署的解釋合理。

結論

10. 基於上述覆檢結果，申訴專員決定維持原來對這宗個案的結論。

履行服務承諾的統計數字
（二〇一三年四月一日至二〇一四年三月三十一日）

附件 14

(A) 查詢*

	回覆時間		
親臨本署或電話查詢	即時	30分鐘內	30分鐘後
	12,647 (100%)	0	0
書面查詢	5個工作天內	6至10個工作天	10個工作天後
	102 (85%)	15 (12.5%)	3 (2.5%)

* 不包括有關正在處理的投訴個案的查詢。

(B) 投訴**

	回覆時間	
發出認收函件	5個工作天內	5個工作天後
	4,999 (99.2%)	39 (0.8%)

** 不包括無須或實際上無法認收的個案。

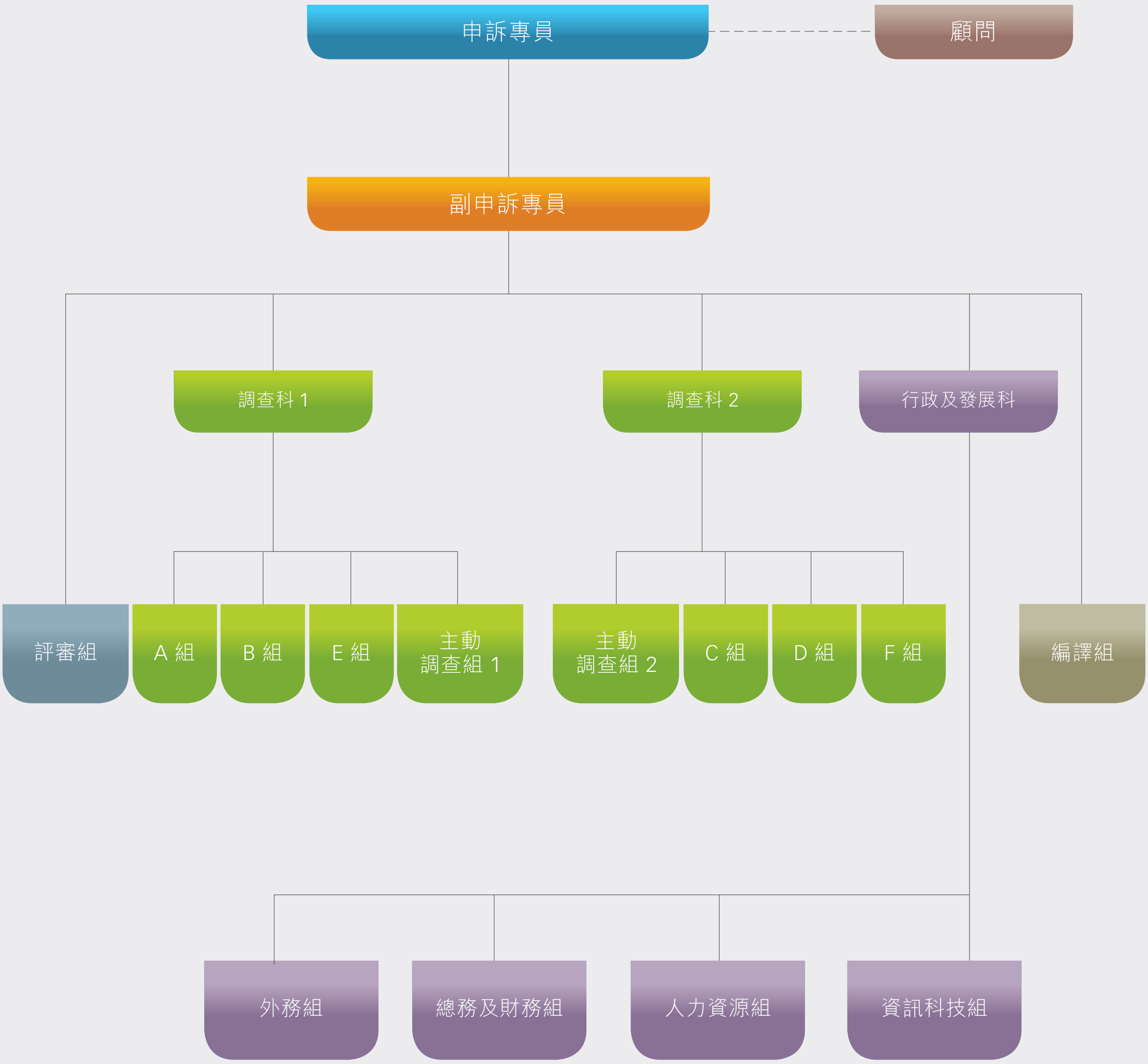
	不在本署職權範圍內或受條文所限不得調查的個案			其他個案		
終結的個案	10個工作天內（目標：不少於70%）	11至15個工作天（目標：不超過30%）	15個工作天後	3個月內（目標：不少於60%）	3至6個月（目標：不超過40%）	6個月後
	1,133 (88.9%)	123 (9.7%)	18 (1.4%)	3,592 (81.7%)	755 (17.2%)	49 (1.1%)

(C) 外展講座

	回覆時間	
邀請本署人員主持講座	10個工作天內	10個工作天後
	10 (100%)	0

組織圖

申訴專員公署組織圖



顧問名單

工程及測量

梁廣灝先生，SBS, OBE, JP
陳旭明先生
陳嘉正博士，BBS, JP
熊永達博士，MH

社會工作及更生事務

方敏生女士，BBS, JP
吳宏增先生
馬麗莊教授，JP
陳麗雲教授，JP

法律

王貴國教授
陳文敏教授，SC
戴耀廷博士，MH
羅正威先生，SBS, SC, JP
M. J. A. Cooray教授
Anne Scully-Hill教授

會計

蔡永忠先生，JP

醫務及護理

黃重光醫生，JP
鄧惠瓊教授，SBS, JP
盧寵茂教授，JP
錢惠堂教授

* 姓名以筆劃序

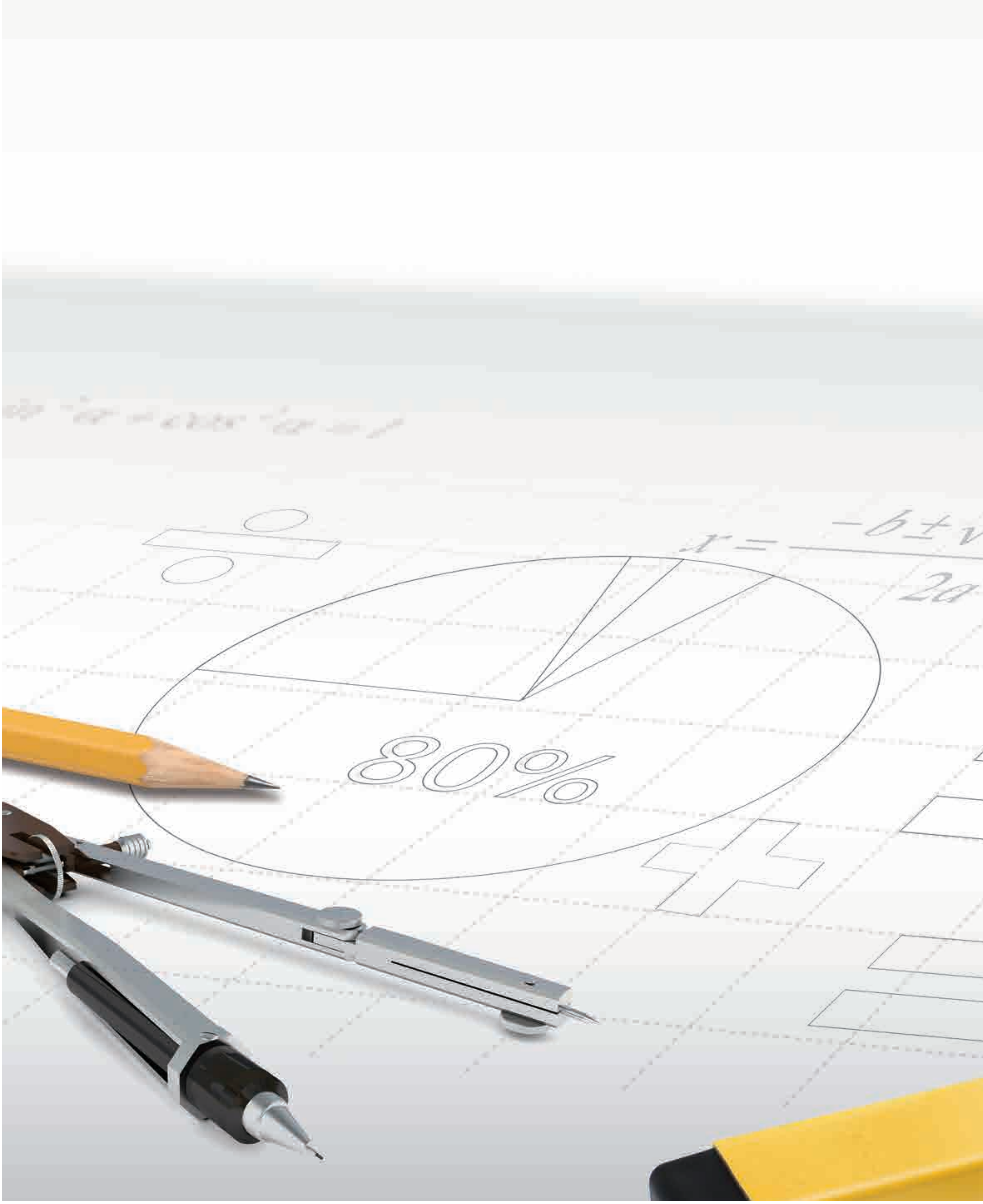
申訴專員公署的訪客

日期	訪客
2013年4月17日及4月23日	廣東省東莞市紀委防治腐敗培訓班（由香港理工大學中國商業中心安排）
2013年5月2日	貴州省公務員培訓班（由香港金融管理學院安排）
2013年5月13日	中國高級法官研修班（由香港城市大學安排）
2013年5月21日	青海省政府公共財政管理培訓班（由香港金融管理學院安排）
2013年5月22日	廣東省佛山市市直黨政部門和各區黨政領導培訓班（由香港理工大學中國商業中心安排）
2013年5月28日	廣東省佛山市順德區委組織部代表團（由香港理工大學中國商業中心安排）
2013年5月30日	青海省審計培訓團（由香港金融管理學院安排）
2013年5月31日	中國監察學會金融分會代表團（由香港金融管理局安排）
2013年6月26日	新疆維吾爾自治區公務員廉政建設培訓班（由香港金融管理學院安排）
2013年6月27日	廣東省佛山市三水區領導能力幹部提升班（由香港中文大學香港亞太研究所安排）
2013年6月28日	韓國國防購置計劃管理局代表團
2013年7月3日	廣東省佛山市禪成區組織部廉政建設培訓班（由香港金融管理學院安排）
2013年7月5日	內地法律學院學生（由亞洲法律資源中心安排）
2013年7月10日	江蘇省常州市紀委代表團（由香港理工大學中國商業中心安排）
2013年7月11日及7月17日	廣東省東莞市預防辦代表團（由香港理工大學中國商業中心安排）
2013年7月12日	北京大學普通法獎學金得主（由香港大律師公會安排）
2013年7月16日	廣東省深圳市人力資源和社會保障局代表團（由職業訓練局安排）
2013年7月18日	浙江省溫州市委組織部代表團（由香港大學專業進修學院安排）
2013年7月23日	江蘇省揚州市紀委組織紀監幹部交流團（由香港創意產業及科技創新委員會安排）
2013年7月29日	泰國申訴專員公署代表團
2013年8月7日	廣東省佛山市行政審批制度培訓班（由香港中文大學香港亞太研究所安排）
2013年8月15日	內蒙古包頭市廉政建設培訓班（由內蒙古自治區包頭市監察局安排）
2013年8月23日	湖南省長沙市委組織部代表團（由香港理工大學中國商業中心安排）
2013年8月29日	內地司法廳／局代表團（由律政司安排）
2013年9月3日	中國高級公務員經濟管理研討班（由香港生產力促進局安排）
2013年9月5日	吉林省教育廳所屬高校紀委培訓人員（由中國教育留學交流（香港）中心安排）

申訴專員公署的訪客

日期	訪客
2013年9月17日	廣東省人大常委會副主任肖志恒（由香港駐粵經濟貿易辦事處安排）
2013年10月3日	內地法律學者（由亞洲法律資源中心安排）
2013年10月22日	廣東省梅州市委組織部代表團（由香港理工大學中國商業中心安排）
2013年10月29日	貴州省人力資源開發與管理培訓班（由香港金融管理學院安排）
2013年10月30日	內地公務員交流課程（由香港公共行政學院安排）
2013年11月1日	吉林省紀委系統幹部考察團（由中國教育留學交流（香港）中心安排）
2013年11月13日	山東省監察廳代表團（由香港理工大學中國商業中心安排）
2013年11月18日	貪污研究深造證書課程（由香港大學專業進修學院安排）
2013年11月19日	四川省重慶市委組織部（由香港理工大學中國商業中心安排）
2013年11月21日	內地廉政建設培訓班（由香港金融管理學院安排）
2013年11月29日	聯合國毒品和犯罪問題辦公室代表團（由香港警務處聯絡事務科安排）
2013年12月4日	四川省成都市監察局公務員廉政建設研修班（由香港金融管理學院安排）
2013年12月11日	廣東省深圳市人力資源和社會保障局代表團（由職業訓練局安排）
2013年12月12日	國家民政部紀檢組組長曲淑輝女士（由政府新聞處安排）
2014年1月14日	內地紅三角經濟發展研討班（由香港生產力促進局安排）
2014年1月17日	中國高級法官研修班（由香港城市大學安排）
2014年1月20日	雲南省邊疆地區公務員公共政策及管理培訓班（由香港金融管理學院安排）
2014年1月22日	全國人大內務司法委員會副主任委員王勝明先生（由政府新聞處安排）
2014年3月28日	順德聯誼總會梁銶琚中學學生




80%

統計圖表

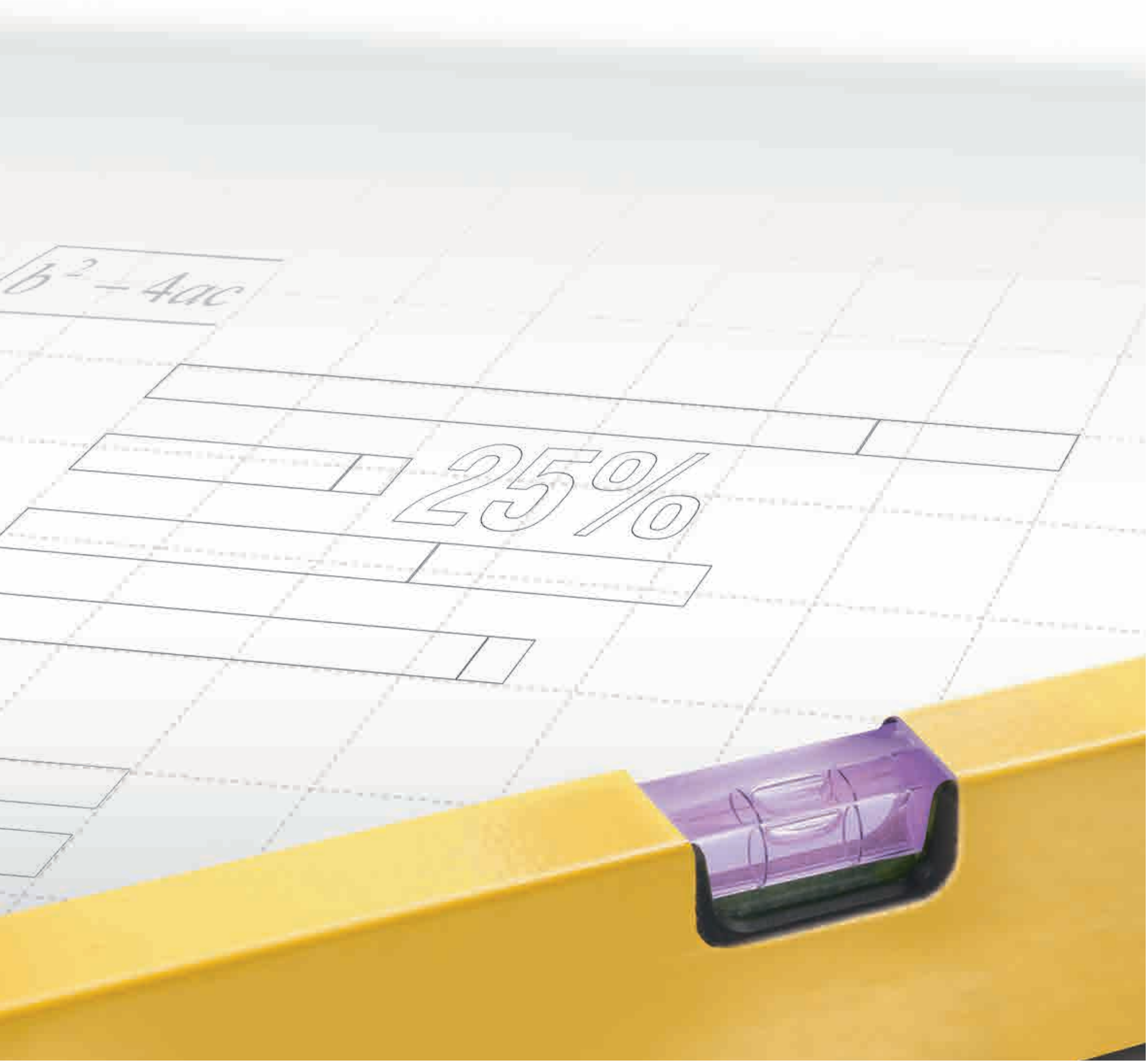


表 1

個案數字

	報告年度[1]				
	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14
查詢	**13,789**	**12,227**	**12,545**	**12,255**	**12,767**
投訴					
(a) 須處理的投訴	**5,869**	**6,467**	**6,085**	**6,349**	**6,572**
– 接到的投訴	4,803[393]	5,339[627]	5,029[180]	5,501[238]	5,624[398]
– 由上年度轉入[2]	1,066	1,128	1,056	848	948
(b) 已處理的投訴	**4,775[402]**	**5,437[611]**	**5,237[210]**	**5,401[235]**	**5,670[367]**
無法跟進處理[3]	**2,560[100]**	**2,381[11]**	**2,560[127]**	**3,116[102]**	**2,965[319]**
已跟進並終結	**2,215[302]**	**3,056[600]**	**2,677[83]**	**2,285[133]**	**2,705[48]**
– 查訊後終結[4]	2,086[302]	2,894[524]	2,492[6]	2,094[133]	2,346[36]
– 全面調查後終結[5]	126	155[76]	163[61]	169	321[12]
– 調解後終結[6]	3	7	22[16]	22	38
(c) 已處理的投訴的百分比 = (b) / (a)	**81.4%**	**84.1%**	**86.1%**	**85.1%**	**86.3%**
(d) 轉撥下年度 = (a) – (b)	**1,094**	**1,030**	**848**	**948**	**902**
已完成的主動調查數目	**7**	**6**	**5**	**6**	**6**

註1. 自每年4月1日至翌年3月31日。
註2. 在2009/10、2010/11及2011/12年度，分別包括96、34及26宗重新查訊的個案。
註3. 不在本署職權範圍內，或受《申訴專員條例》所限不得調查；投訴已撤回；或本署基於個案已進入法律程序或缺乏表面證據等原因而中止調查或不予繼續處理。
註4. 根據條例第11A條跟進的一般性質的個案。
註5. 根據條例第12條跟進的較複雜的個案，當中可能涉及嚴重的行政失當、行政體制上的流弊等。
註6. 根據條例第11B條跟進的個案，當中不涉及行政失當，或只涉及輕微的行政失當。
[ ] 表示屬於同類主題投訴個案的數目。

– 有關上表使用的詞彙的詳細定義，請參閱附件1「用語詞彙」。

表 2 接到的查詢／投訴數目



表 3 已處理的投訴個案的性質

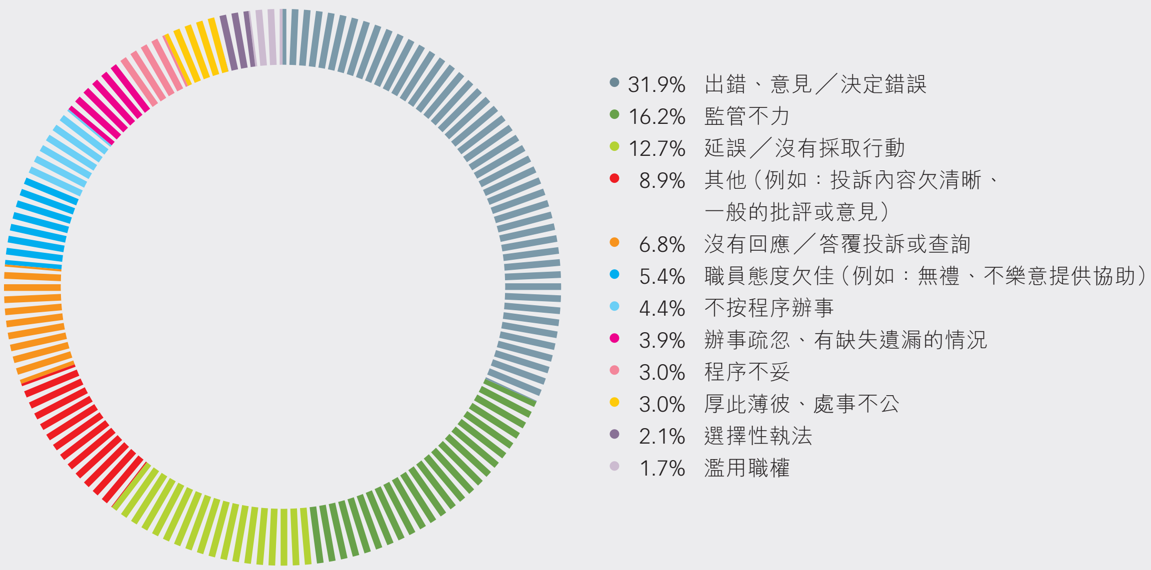


表 4

接到的查詢／投訴分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
入境事務處	221	120
土木工程拓展署	8	15
土地註冊處	11	6
大學教育資助委員會秘書處	1	1
工業貿易署	4	2
公司註冊處	18	9
公務員薪俸及服務條件常務委員會秘書處	0	1
水務署	128	88
司法機構政務長	110	49
市政局	1	0
市區重建局	31	20
平等機會委員會	36	30
民政事務總署	111	132
民航處	6	4
民眾安全服務處	5	1
立法會秘書處	2	5
地政總署	288	342
地產代理監管局	22	8
行政長官辦公室總務室	4	6
西九文化區管理局	3	3
社會福利署	365	205
房屋署	868	674
法律援助署	121	72
知識產權署	7	3
屋宇署	343	301
建築署	14	16
律政司	23	15
政府化驗所	1	0
政府物流服務署	8	2
政府飛行服務隊	1	1
政府產業署	3	4
政府統計處	4	3
政府新聞處	0	1

機構	查詢數目	投訴數目
政府總部		
– 工商及科技局	1	0
– 公務員事務局	13	21
– 民政事務局	6	12
– 房屋及規劃地政局	1	0
– 保安局	5	5
– 政制及內地事務局	9	6
– 政務司司長私人辦公室	0	1
– 政務司司長辦公室	134	85
– 食物及衞生局	5	7
– 財政司司長辦公室	1	0
– 財經事務及庫務局	6	11
– 商務及經濟發展局	12	23
– 教育局	95	71
– 勞工及福利局	8	6
– 發展局	9	16
– 運輸及房屋局	11	9
– 環境局	3	4
食物環境衞生署	802	594
香港天文台	9	7
香港考試及評核局	17	14
香港房屋協會	37	37
香港房屋委員會	23	6
香港金融管理局	33	26
香港海關	63	40
香港電台	11	7
香港藝術發展局	1	1
香港警務處	347	166
香港體育學院有限公司	3	3
個人資料私隱專員	69	24
差餉物業估價署	31	20

表 4

接到的查詢／投訴分布情況

機構	查詢數目	投訴數目
庫務署	13	6
消防處	48	79
消費者委員會	57	29
海事處	21	19
破產管理署	38	19
康樂及文化事務署	207	249
強制性公積金計劃管理局	33	10
規劃署	16	19
通訊事務管理局辦公室	54	41
勞工處	225	112
渠務署	15	18
稅務局	65	50
郵政署	126	83
電訊管理局	1	0
路政署	45	56
廉政公署	32	8
運輸署	317	369
僱員再培訓局	17	5
漁農自然護理署	42	47
審計署	2	2
學生資助辦事處	48	26
機場管理局	6	7
機電工程署	24	19
衞生署	75	58
選舉事務處	5	2
環境保護署	68	63
職業訓練局	14	19
醫院管理局	442	229
醫療輔助隊	2	4

機構	查詢數目	投訴數目
懲教署	36	103
證券及期貨事務監察委員會	13	11
合計	**6,640**	**5,123**

註1. 表1所列本署接到的查詢及投訴總數，分別是12,767宗及5,624宗。這兩項數字與表4的數字有差別，是因為：
(i) 涉及申訴專員職權範圍以外的機構的查詢╱投訴數字；以及
(ii) 涉及《申訴專員條例》附表1第II部所列機構，而並非關於《公開資料守則》的投訴，
並無列入本表內。

註2. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有接到有關他們的查詢╱投訴的機構，並無列入本表內。

表 5

已處理的投訴個案分布情況：5,670 宗

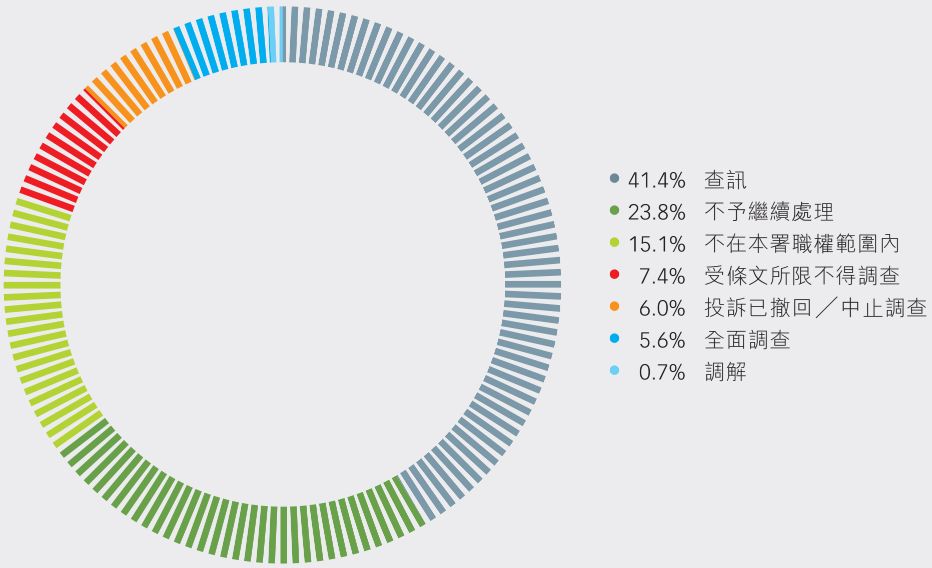
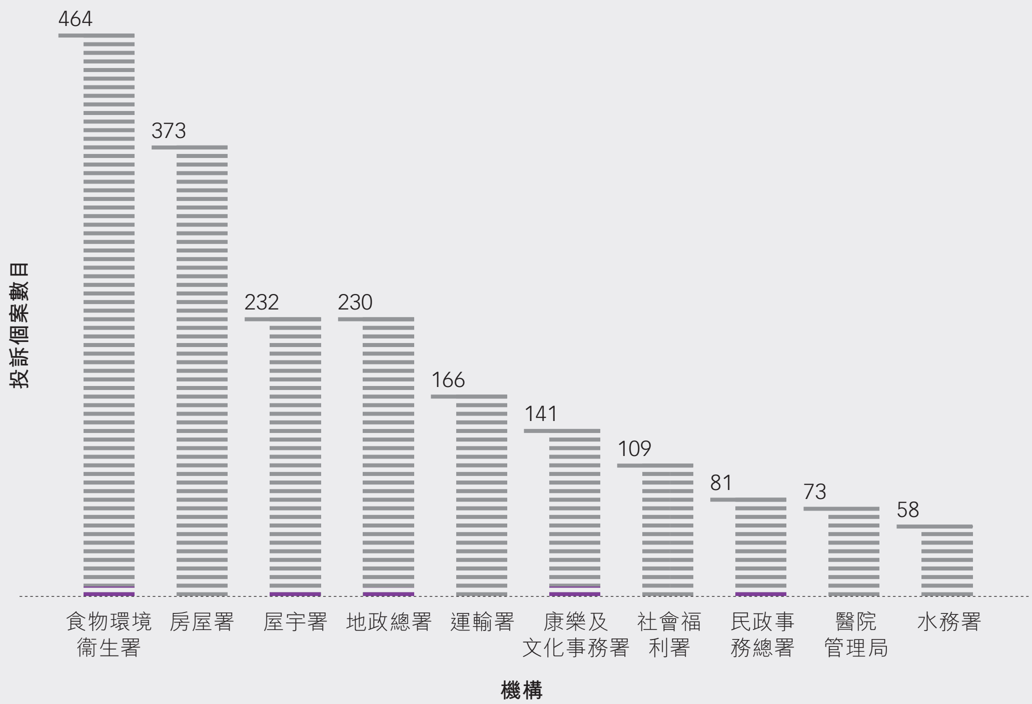


表 6

已跟進並終結的投訴個案：最多人投訴的十個機構



附註

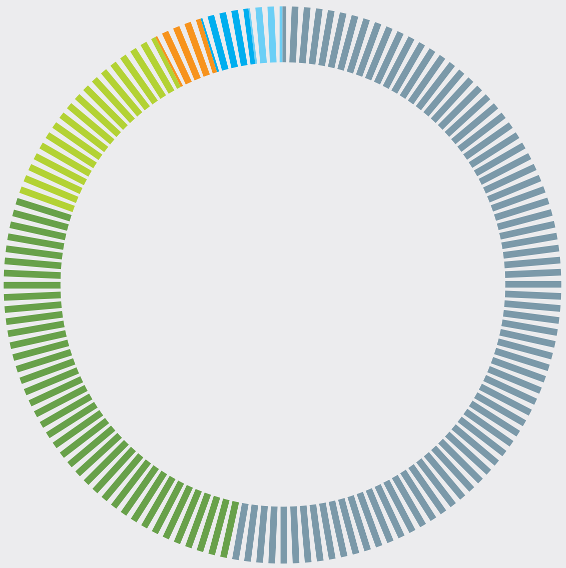
註1. 「已跟進並終結的投訴個案」是指以查訊、全面調查或調解方式處理的個案。

註2. 最多人投訴的十個機構佔本署已跟進並終結的2,705宗投訴個案的71.2%。

註3. ▬ 表示同類主題投訴（源自市民大眾關注的同類課題）。

表 7

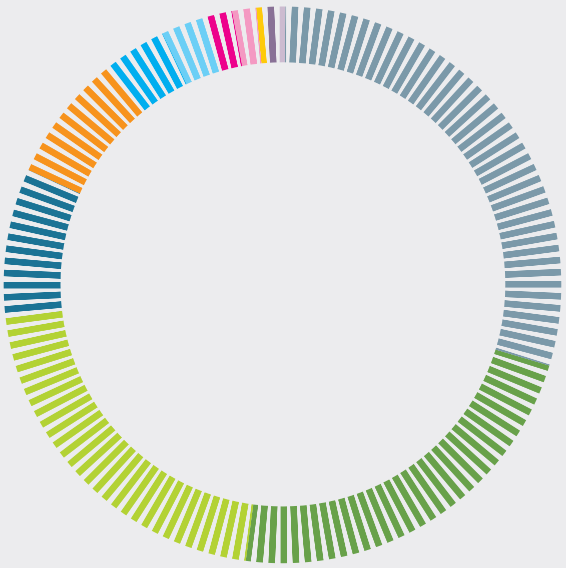
經全面調查後終結的投訴個案結果：321 宗



- 53.3% 不成立
- 27.1% 部分成立
- 12.1% 成立
- 2.8% 投訴不成立，但機構另有失當之處
- 2.8% 投訴已撤回／中止調查
- 1.9% 未有定論

表 8

經全面調查後確定的行政失當類別



- 29.4% 監管不力
- 22.7% 延誤／沒有採取行動
- 20.9% 出錯、意見／決定錯誤
- 8.6% 不按程序辦事
- 7.4% 沒有回應／答覆投訴或查詢
- 3.7% 辦事疏忽、有缺失遺漏的情況
- 2.5% 程序不妥
- 1.8% 其他（例如：投訴內容欠清晰、一般的批評或意見）
- 1.2% 濫用職權
- 0.6% 職員態度欠佳（例如：無禮、不樂意提供協助）
- 0.6% 選擇性執法
- 0.6% 厚此薄彼、處事不公

表 9

以查訊方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善措施的建議數目
入境事務處	45	9	0
土木工程拓展署	5	0	0
土地註冊處	4	1	0
大學教育資助委員會秘書處	1	1	0
工業貿易署	1	1	0
公司註冊處	4	1	0
水務署	52	11	4
司法機構政務長	16	5	0
市區重建局	7	0	0
平等機會委員會	8	0	0
民政事務總署	61	8	2
民航處	1	0	0
立法會	1	1	0
立法會秘書處	1	0	0
地政總署	183	53	6
地產代理監管局	3	1	0
行政長官辦公室總務室	4	2	0
西九文化區管理局	1	0	0
社會福利署	94	21	3
房屋署	354	34	1
法律援助署	36	2	0
知識產權署	1	0	0
屋宇署	183	68	8
建築署	1	0	0
律政司	6	2	0
政府產業署	1	1	0
政府統計處	2	0	0
政府總部			
– 公務員事務局	1	1	0
– 民政事務局	3	1	0
– 保安局	2	1	0
– 政制及內地事務局	2	1	0
– 政務司司長私人辦公室	1	0	0
– 政務司司長辦公室	21	9	2

機構	投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善措施的建議數目
– 食物及衞生局	3	0	0
– 財經事務及庫務局	5	1	0
– 商務及經濟發展局	8	2	0
– 教育局	19	3	0
– 勞工及福利局	1	0	0
– 發展局	8	1	1
– 運輸及房屋局	3	0	0
– 環境局	2	1	0
食物環境衞生署	388	215	21
香港考試及評核局	4	1	0
香港房屋協會	21	3	0
香港房屋委員會	3	1	0
香港金融管理局	13	1	0
香港海關	15	4	0
香港電台	2	0	0
香港藝術發展局	1	0	0
香港警務處	9	7	0
個人資料私隱專員	13	7	0
差餉物業估價署	9	5	2
消防處	11	1	0
消費者委員會	16	5	0
海事處	10	3	0
破產管理署	7	0	0
康樂及文化事務署	128	42	9
強制性公積金計劃管理局	2	2	0
規劃署	11	1	0
通訊事務管理局辦公室	12	1	0
勞工處	36	3	0
渠務署	10	0	0
稅務局	16	11	0
郵政署	39	16	0
路政署	32	0	0
廉政公署	1	0	0
運輸署	155	19	2

表 9 以查訊方式終結的投訴個案結果

機構	投訴個案數目	發現有缺失或不足之處的個案	申訴專員提出改善措施的建議數目
僱員再培訓局	2	1	0
漁農自然護理署	28	3	0
學生資助辦事處	14	7	0
機場管理局	3	0	0
機電工程署	13	2	3
衞生署	22	2	0
選舉事務處	1	0	0
環境保護署	33	4	0
職業訓練局	4	1	0
醫院管理局	69	15	0
懲教署	32	1	2
證券及期貨事務監察委員會	6	0	0
合計	**2,346**	**627**	**66**

註1. 《申訴專員條例》附表1所列，但本年度內本署沒有以查訊方式終結有關他們的投訴個案的機構，並無列入本表內。
註2. 本署在查訊後不論有否發現缺失或不足之處，申訴專員均可以就個案提出任何數目的建議，要求部門或機構採取改善措施。

表 10 處理投訴個案所需的時間

整體

時間 \ 年度	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14
少於3個月	65.3%	80.1%	83.9%	88.6%	85.8%
3至6個月	33.1%	19.3%	15.4%	10.7%	13.3%
超過6個月	1.6%	0.6%	0.7%	0.7%	0.9%
投訴個案合計	**4,775**	**5,437**	**5,237**	**5,401**	**5,670**

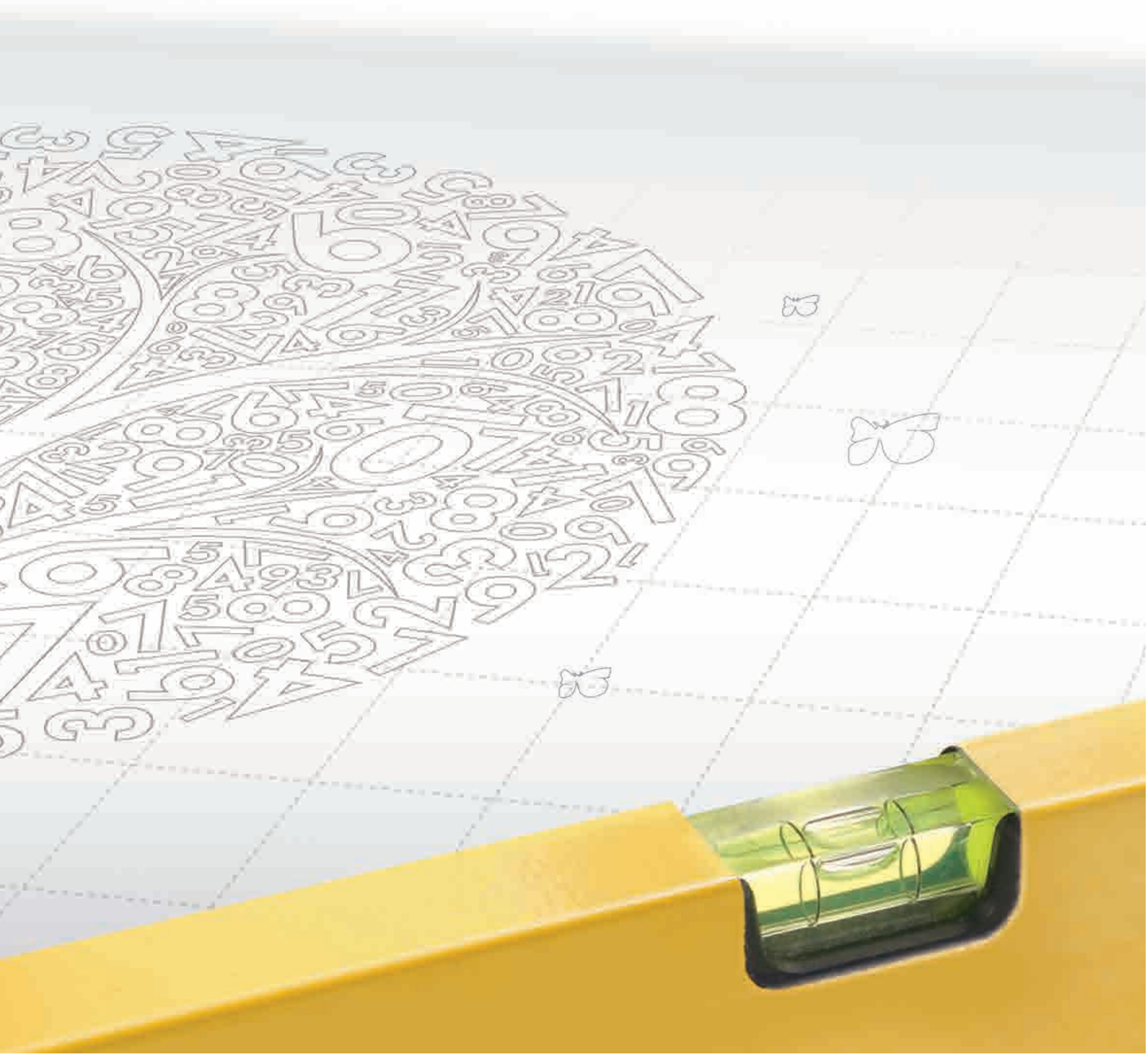
以全面調查及其他方式處理的個案

時間 \ 年度	09/10	10/11	11/12	12/13	13/14
全面調查					
少於3個月	0.8%	50.3%	4.9%	2.4%	4.4%
3至6個月	54.0%	29.0%	77.9%	78.7%	81.3%
超過6個月	45.2%	20.7%	17.2%	18.9%	14.3%
投訴個案數目	**126**	**155**	**163**	**169**	**321**
其他方式					
少於3個月	67.0%	80.9%	86.4%	91.4%	90.7%
3至6個月	32.6%	19.0%	13.4%	8.5%	9.2%
超過6個月	0.4%	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%
投訴個案數目	**4,649**	**5,282**	**5,074**	**5,232**	**5,349**



財務報表

截至二〇一四年三月三十一日止年度



獨立核數師報告
致申訴專員

（根據《申訴專員條例》於香港成立）

本核數師（以下簡稱「我們」）已審計列載於第3至22頁申訴專員的財務報表，此財務報表包括於二〇一四年三月三十一日的資產負債表、截至該日止年度的收支結算表、全面收益表、資金狀況變動表和現金流量表以及主要會計政策概要及其他附註解釋資料。

申訴專員就財務報表須承擔的責任

申訴專員須負責根據香港會計師公會頒布的《香港財務報告準則》編製財務報表，以令財務報表作出真實而公平的反映及落實其認為編製財務報表所必要的內部控制，以使財務報表不存在由於欺詐或錯誤而導致的重大錯誤陳述。

核數師的責任

我們的責任是根據我們的審計對該等財務報表提出意見。我們是按照雙方同意的聘任條款，僅向申訴專員報告。除此以外，我們的報告不可用作其他用途。我們概不會就本報告的內容，對任何其他人士負責或承擔法律責任。

我們已根據香港會計師公會頒布的《香港審計準則》進行審計。該等準則要求我們遵守道德規範，並規劃及執行審計，以合理確定財務報表是否不存在任何重大錯誤陳述。

審計涉及執行程序以獲取有關財務報表所載金額及披露資料的審計憑證。所選定的程序取決於核數師的判斷，包括評估由於欺詐或錯誤而導致財務報表存在重大錯誤陳述的風險。在評估該等風險時，核數師考慮與該機構編製財務報表以作出真實而公平的反映相關的內部控制，以設計適當的審計程序，但目的並非對機構內部控制的有效性發表意見。審計亦包括評價申訴專員所採用會計政策的合適性及作出會計估計的合理性，以及評價財務報表的整體列報方式。

我們相信，我們所獲得的審計憑證能充足和適當地為我們的審計意見提供基礎。

獨立核數師報告（續）
致申訴專員

（根據《申訴專員條例》於香港成立）

意見

我們認為，該等財務報表已根據《香港財務報告準則》真實而公平地反映申訴專員於二〇一四年三月三十一日的事務狀況及截至該日止年度的盈餘及現金流量。

畢馬威會計師事務所
執業會計師

香港中環
遮打道10號
太子大廈8樓

二〇一四年五月十九日

收支結算表
截至二〇一四年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2014	2013
收入			
政府資助金	3	$ 102,386,000	$ 98,985,000
遞延政府資助金之攤銷	3	1,814,220	2,312,382
銀行存款之利息收入		4,946,993	6,294,324
其他收入		19,650	45,905
		$ 109,166,863	$ 107,637,611
支出			
營運開支	4	(95,981,147)	(92,999,795)
年度盈餘		$ 13,185,716	$ 14,637,816

全面收益表
截至二〇一四年三月三十一日止年度

申訴專員在所列報的兩個年度期內，除「年度盈餘」外並無其他全面收益帳項。由於申訴專員的「全面收益總額」在兩個年度期內均與「年度盈餘」相同，因此，本財務報表沒有另行編製全面收益表。

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

資產負債表
於二〇一四年三月三十一日

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2014	2013
資產			
非流動資產			
物業、機器及設備	7	$ 76,804,523	$ 74,197,078
流動資產			
按金及預付款項		$ 671,389	$ 2,647,194
應收利息		2,426,817	1,987,288
原定三個月以上到期之定期存款		331,497,500	320,712,000
現金及現金等價物	8	9,155,928	9,327,656
		$ 343,751,634	$ 334,674,138
資產總額		$ 420,556,157	$ 408,871,216
負債			
非流動負債			
應付約滿酬金－非流動部分	9	$ 1,619,656	$ 4,616,944
遞延政府資助金－非流動部分	3	67,971,538	69,785,758
		$ 69,591,194	$ 74,402,702
流動負債			
其他應付款項及應計費用		$ 3,330,345	$ 2,154,195
應付約滿酬金－流動部分	9	6,774,831	4,640,248
遞延政府資助金－流動部分	3	1,814,220	1,814,220
		$ 11,919,396	$ 8,608,663
負債總額		$ 81,510,590	$ 83,011,365

資產負債表（續）
於二〇一四年三月三十一日

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2014	2013
資金			
累計資金		$ 339,045,567	$ 325,859,851
資金總額		$ 339,045,567	$ 325,859,851
資金及負債總額		$ 420,556,157	$ 408,871,216

申訴專員已於二〇一四年五月十九日批准及授權刊發。

劉燕卿女士
申訴專員

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

資金狀況變動表
截至二〇一四年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	累計資金
於二〇一二年四月一日之結餘	$ 311,222,035
二〇一二／二〇一三年度資金狀況變動：	
年度盈餘及全面收益總額	14,637,816
於二〇一三年三月三十一日及二〇一三年四月一日之結餘	$ 325,859,851
二〇一三／二〇一四年度資金狀況變動：	
年度盈餘及全面收益總額	13,185,716
於二〇一四年三月三十一日之結餘	$ 339,045,567

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

現金流量表
截至二〇一四年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2014	2013
營運活動			
年度盈餘		**$ 13,185,716**	$ 14,637,816
調整：			
利息收入		**(4,946,993)**	(6,294,324)
折舊		**2,628,578**	3,158,273
遞延政府資助金之攤銷		**(1,814,220)**	(2,312,382)
處置物業、機器及設備之得益		**(958)**	(4,679)
營運資金變動前之營運盈餘		**$ 9,052,123**	$ 9,184,704
按金及預付款項減少／（增加）		**1,975,805**	(1,979,265)
其他應付款項及應計費用增加		**140,796**	70,178
應付約滿酬金（減少）／增加		**(862,705)**	997,960
營運活動產生之現金淨額		**$ 10,306,019**	$ 8,273,577
投資活動			
收取利息		**$ 4,507,464**	$ 7,206,530
購置物業、機器及設備付款		**(4,201,640)**	(306,426)
處置物業、機器及設備所得款項		**1,929**	6,138
原定三個月以上到期之定期存款增加		**(331,497,500)**	(320,712,000)
原定三個月以上到期之定期存款到期		**320,712,000**	305,327,000
投資活動運用之現金淨額		**$ (10,477,747)**	$ (8,478,758)

現金流量表（續）
截至二〇一四年三月三十一日止年度

（所有數額均以港元為單位）

	附註	2014	2013
現金及現金等價物淨減少		$ (171,728)	$ (205,181)
年初之現金及現金等價物	8	9,327,656	9,532,837
年末之現金及現金等價物	8	$ 9,155,928	$ 9,327,656

第9至22頁之附註為本財務報表的整體部分。

1 申訴專員的概況

申訴專員於二〇〇一年十二月十九日根據法例成立為單一法團，其職能於《申訴專員條例》中訂明。

申訴專員公署的註冊地址為香港干諾道中168-200號信德中心招商局大廈30樓。

2 主要會計政策

(a) 遵例聲明

本財務報表乃根據香港會計師公會頒布適用的《香港財務報告準則》(此統稱包括適用的個別《香港財務報告準則》、《香港會計準則》及詮釋)，以及《香港公認會計準則》而編製。申訴專員採納的主要會計政策概述如下。

香港會計師公會已頒布數項對《香港財務報告準則》的修訂，這些修訂在申訴專員當前的會計年度首次生效。採納這些新的及經修訂的《香港財務報告準則》對申訴專員的財務報表並無實質影響。申訴專員亦沒有採納任何在當前的會計期間尚未生效的新準則或詮釋(參見附註14)。

(b) 財務報表編製基準

本財務報表以歷史成本作為計量基準而編製。

在編製符合《香港財務報告準則》的財務報表時，管理層需要作出影響會計政策的應用及資產、負債、收入和支出的呈報數額的判斷、估計和假設。這些估計和相關假設是根據過往經驗及管理層因應當時情況下乃屬合理的各項其他因素為基礎而作出，所得結果乃構成管理層就目前未能從其他資料來源即時得知資產及負債帳面值時所作出判斷的基礎。實際的結果可能與這些估計有差異。

管理層會不斷檢討各項估計及相關假設。如果會計估計的修訂僅影響某一期間，則該修訂會在該期間內確認入帳，或如果會計估計的修訂同時影響當前及未來期間，則該修訂會在修訂期間及未來期間內確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(c) 物業、機器及設備與折舊

物業、機器及設備是以成本減去累計折舊及減值虧損後列帳。

折舊是在扣減物業、機器及設備的預計剩餘價值（如有的話）後，按預計可使用年期以直線法沖銷其成本，計算方法如下：

–	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	按租賃的剩餘租期
–	建築物	40年
–	租賃物業裝修	10年
–	辦公室傢具	5年
–	辦公室設備	5年
–	電腦設備	4年
–	車輛	5年

進行中的建築項目不會為折舊預留準備金，直至有關資產已大體完成及可供使用。

資產的可使用年期及其剩餘價值（如有的話）會每年檢討。

管理層會在每個結算日檢討物業、機器及設備的帳面金額有否出現減值跡象。當資產或所屬的現金產生單位的帳面金額高於可收回數額時，便會在收支結算表確認減值虧損。資產或所屬的現金產生單位的可收回數額，是以公允價值減處置費用及使用值兩者中較高者計算。在評估使用值時，估計未來現金流量會按除税前貼現率折讓至現值，而該貼現率應足以反映市場當時所評估的貨幣時間價值與有關資產的獨有風險。假如用以釐定可收回數額的估計基準出現正面的變化，有關的減值虧損便會撥回。

處置或出售任何物業、機器及設備所產生的損益，以出售所得淨額與資產的帳面金額之間的差額釐定，並依處置或出售日期在收支結算表內確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(d) 租賃資產

申訴專員若確定某項安排（包括一項或多項交易）涉及在某段協議期間內轉讓一項或多項特定資產的使用權，以換取一筆或多筆付款，則該項安排即屬租賃或包含租賃。此項確定是以對其實質內容所作的評估為準，不論有關安排是否以租賃的法律形式作出。

(i) 申訴專員的租賃資產分類

關於申訴專員以租賃方式持有的資產，如租賃使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，有關的資產會歸類為以融資租賃持有；如租賃不會使擁有權的絕大部分風險和利益轉移至申訴專員，則會歸類為營運租賃。

(ii) 以融資租賃取得的資產

假如申訴專員透過融資租賃取得資產的使用權，該等資產會以代表租賃資產的公允價值或最低租賃付款現值（以較低者為準）的數額，列入物業、機器及設備，而相應負債則於扣除融資費用後列為融資租賃債務。折舊是按於有關租賃期沖銷資產成本的比率計算，或如申訴專員將相當可能取得資產的擁有權，則按附註2(c)所列資產的可使用年期計算。減值虧損會根據附註2(c)載列的會計政策入帳。

(iii) 營運租賃費用

假如申訴專員透過營運租賃可使用其他資產，則根據租賃所支付的款項會在租賃期涵蓋的會計年度內，以等額分期在收益或虧損內列支，除非另有基準更能代表來自租賃使用該資產的利益模式。營運租賃所獲得的優惠，均在收支結算表內確認為租賃淨付款總額的組成部分。

(e) 應收款項

應收款項按公允價值初始確認，其後以實際利率法按攤銷成本減去呆壞帳減值準備後列帳，但假如貼現影響並不重大則除外。在這情況下，應收款項會按成本減去呆壞帳減值準備後列帳。

2 主要會計政策（續）

(e) 應收款項（續）

呆壞帳的減值虧損在有客觀的減值證據時確認，並按金融資產的帳面金額與以資產原來實際利率貼現的預計未來現金流量（假如貼現的影響重大）之間的差額計量。減值的客觀跡象包括申訴專員注意到可影響資產的預計未來現金流量的事件的可觀察數據，例如債務人出現重大的財務困難。

對於可收回性成疑但並非可能性極低的應收款項，其減值虧損會以準備帳來記錄。當申訴專員認為收回的可能性極低時，被視為不可收回的數額便會直接從應收款項撇銷，而與該債項有關的任何數額亦會撥回。其後收回早前已計入準備帳的數額會在準備帳撥回。準備帳的其他變動和其後收回早前直接撇銷的數額均會在收支結算表內確認。

(f) 其他應付款項及應計費用

其他應付款項及應計費用按公允價值初始確認，其後按攤銷成本列帳。假如貼現影響並不重大，則會按成本列帳。

(g) 現金及現金等價物

現金及現金等價物包括銀行存款及現金、存放於銀行和其他財務機構的活期存款，以及短期和高流動性的投資。這些投資一般在購入後三個月內到期，可以隨時換算為已知的現金額，而且價值變動方面的風險不大。

(h) 僱員福利

薪金、約滿酬金、有薪年假、度假旅費及申訴專員提供的非金錢性僱員福利的成本，均在僱員提供相關服務的年度內累計。倘若延期支付或清繳款項而影響可屬重大，則有關金額會按現值列帳。

根據香港《強制性公積金計劃條例》的規定向強制性公積金（「強積金」）所作的供款，均於產生時在收支結算表內列作開支。

2 主要會計政策（續）

(i) 準備金及或有負債

申訴專員假如須就已發生的事情承擔法律或推定義務，而履行該義務預期可能導致含有經濟效益的資源外流，並且可作可靠的估計，便會就該時間或數額不定的負債提撥準備。假如貨幣時間價值重大，則準備金會按預計履行義務所需資源的現值列帳。

假如含有經濟效益的資源外流的可能性較低，或是無法對有關數額作出可靠的估計，該義務便會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。須視乎未來會否發生某項或某些事情才能確定存在與否的義務，亦會披露為或有負債，但如果資源外流的可能性極低則除外。

(j) 收入確認

收入按已收取或應收的報酬的公允價值計算。倘若有經濟效益的資源可能流入至申訴專員，而收入及支出（如適用）能夠作可靠的計算時，有關收入將在收支結算表內確認為：

(i) 政府資助金

一筆無條件限制的政府資助金於可收取時會在收支結算表內確認為收入。其他的政府資助金於有理由確信將會收取，而申訴專員亦將會符合各項附帶條件時，便會初始在資產負債表確認入帳。補償申訴專員開支的資助金，會在開支產生的期間有系統地同時在收支結算表內確認為收入。補償申訴專員資產成本的資助金，會列作遞延政府資助金記入資產負債表，並按照附註2(c)項所列的折舊政策的基準，按相關資產的租賃年期或可使用年期在收支結算表內確認入帳。

(ii) 利息收入

利息收入於產生時按實際利率方法確認入帳。

(iii) 其他收入

其他收入按應計制確認入帳。

2 主要會計政策（續）

(k) 關聯人士

(a) 任何人或其直系親屬與申訴專員相關聯，假如該人士或其直系親屬：

(i) 可控制或共同控制申訴專員；

(ii) 對申訴專員有重大影響力；或

(iii) 是申訴專員的主要管理層成員。

(b) 假如下述任何情況適用，則某實體與申訴專員相關聯：

(i) 該實體與申訴專員是同一集團的成員（即每一主體、附屬機構及同集團附屬機構相互有關聯）。

(ii) 某一實體是另一實體的聯屬機構或聯辦機構（或另一實體所屬集團成員的聯屬機構或聯辦機構）。

(iii) 兩個實體都是相同第三方的聯辦機構。

(iv) 某一實體是第三方的聯辦機構，而另一實體是第三方的聯屬機構。

(v) 該實體是為申訴專員或申訴專員關聯實體的僱員而設的聘用期結束後福利計劃。

(vi) 該實體受(k)(a)項所述的人士所控制或共同控制。

(vii) (k)(a)(i)項所述的人士對該實體有重大影響或是該實體（或其主體）的主要管理層成員。

一位人士的直系親屬，概指在該人士與實體交易的過程中，可能影響該人士或受該人士影響的家庭成員。

3 政府資助金及遞延政府資助金

政府資助金是供申訴專員應付日常營運開支的政府撥款。

遞延政府資助金是作為預付租賃費用、購置建築物及租賃物業裝修之用的政府撥款。遞延政府資助金之攤銷，是按預付租賃費用以融資租賃持有作自用的租賃土地權益的租約期(54年)，以及建築物和租賃物業裝修的可使用年期(分別為40年及10年)按照附註2(c)及(j)(i)項所列的會計政策，以直線法計算確認入帳。

於二〇一四年三月三十一日計算，預計遞延政府資助金之攤銷如下：

	2014	2013
一年內並包括在流動負債之內	$ 1,814,220	$ 1,814,220
一年後並包括在非流動負債之內	67,971,538	69,785,758
	$ 69,785,758	$ 71,599,978

4 營運開支

	2014	2013
僱員福利支出(附註5)	$ 79,345,319	$ 76,564,593
物業、機器及設備折舊	2,628,578	3,158,273
差餉及管理費	2,721,491	2,511,309
停車位之營運租賃租金	91,200	91,200
核數師酬金	73,600	66,600
宣傳廣播開支	6,071,549	6,412,140
其他開支	5,049,410	4,195,680
	$ 95,981,147	$ 92,999,795

5 僱員福利支出

	2014	2013
薪金及津貼	$ 69,314,571	$ 67,110,767
約滿酬金	7,184,005	6,614,740
退休保障開支 – 強積金計劃	1,504,641	1,489,791
未放取之年假	36,137	126,494
其他僱員福利支出	1,305,965	1,222,801
	$ 79,345,319	$ 76,564,593

6 主要管理層薪酬

	2014	2013
短期僱員福利	$ 13,034,145	$ 12,765,359
聘用期結束後福利	1,990,452	1,909,387
	$ 15,024,597	$ 14,674,746

7 物業、機器及設備

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	總計
成本：								
於2012年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 13,913,445	$ 567,934	$ 829,285	$ 2,945,512	$ 179,801	$ 110,135,977
增添	–	–	65,728	21,055	117,927	101,716	–	306,426
處置	–	–	–	(660)	(59,006)	(34,455)	–	(94,121)
於2013年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 13,979,173	$ 588,329	$ 888,206	$ 3,012,773	$ 179,801	$ 110,348,282
累計折舊：								
於2012年4月1日	$ 14,063,364	$ 4,222,438	$ 11,330,248	$ 347,245	$ 553,910	$ 2,463,956	$ 104,432	$ 33,085,593
年內支出	1,394,220	420,000	742,329	110,349	144,368	311,047	35,960	3,158,273
處置後撥回	–	–	–	(528)	(58,760)	(33,374)	–	(92,662)
於2013年3月31日	$ 15,457,584	$ 4,642,438	$ 12,072,577	$ 457,066	$ 639,518	$ 2,741,629	$ 140,392	$ 36,151,204
帳面淨值：								
於2013年3月31日	$ 59,442,416	$ 12,157,562	$ 1,906,596	$ 131,263	$ 248,688	$ 271,144	$ 39,409	$ 74,197,078

7 物業、機器及設備（續）

	以融資租賃持有作自用的租賃土地權益	建築物	租賃物業裝修	辦公室傢具	辦公室設備	電腦設備	車輛	進行中的建築項目	總計
成本：									
於2013年4月1日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 13,979,173	$ 588,329	$ 888,206	$ 3,012,773	$ 179,801	$ –	$ 110,348,282
增添	–	–	1,227,923	98,594	656,833	911,579	884,970	1,457,095	5,236,994
處置	–	–	–	–	(3,181)	(219,875)	–	–	(223,056)
於2014年3月31日	$ 74,900,000	$ 16,800,000	$ 15,207,096	$ 686,923	$ 1,541,858	$ 3,704,477	$ 1,064,771	$ 1,457,095	$ 115,362,220
累計折舊：									
於2013年4月1日	$ 15,457,584	$ 4,642,438	$ 12,072,577	$ 457,066	$ 639,518	$ 2,741,629	$ 140,392	$ –	$ 36,151,204
年內支出	1,394,220	420,000	311,398	77,074	122,908	219,496	83,482	–	2,628,578
處置後撥回	–	–	–	–	(2,210)	(219,875)	–	–	(222,085)
於2014年3月31日	$ 16,851,804	$ 5,062,438	$ 12,383,975	$ 534,140	$ 760,216	$ 2,741,250	$ 223,874	$ –	$ 38,557,697
帳面淨值：									
於2014年3月31日	$ 58,048,196	$ 11,737,562	$ 2,823,121	$ 152,783	$ 781,642	$ 963,227	$ 840,897	$ 1,457,095	$ 76,804,523

申訴專員以長期租賃方式持有租賃土地權益。

8 現金及現金等價物

	2014	2013
銀行現金	$ 9,150,656	$ 9,322,656
庫存現金	5,272	5,000
	$ 9,155,928	$ 9,327,656

9 應付約滿酬金

有關數額是在僱傭合約屆滿時須支付給僱員的約滿酬金。金額為僱員基本薪金的10%至25%（二〇一三年：10%至25%）不等，但扣除僱主的強積金供款。

10 税項

根據《申訴專員條例》附表1A第5(1)條，申訴專員獲豁免繳付根據《税務條例》徵收的税項。

11 承擔

(a) 於二〇一四年三月三十一日尚未履行而沒有在財務報表中反映的資本承擔額如下：

	2014	2013
已訂約	$ 1,005,837	$ 372,243

(b) 於二〇一四年三月三十一日計算，按照停車位不可撤銷之營運租賃合約應繳付的最低租賃付款總額如下：

	2014	2013
於一年內繳付	$ 7,600	$ 7,600

12 累計資金管理

申訴專員在管理累計資金時，基本目的是確保申訴專員的財政持續穩健。申訴專員無須承擔外部施加的對累計資金的要求。

13 金融風險管理及金融工具的公允價值

風險管理由會計部根據申訴專員核准的政策執行。會計部與營運單位緊密合作，鑑別和評估財務風險。申訴專員就整體的風險管理訂定書面準則，例如利率風險、金融工具的運用，以及額外流動資金的投資方式。

申訴專員所涉及的信貸風險、資金周轉風險、利率風險及貨幣風險如下：

(a) 信貸風險

申訴專員的信貸風險主要源自定期存款和現金及現金等價物。管理層已訂定信貸政策，並持續監察這方面涉及的信貸風險。

現金存放於信貸評級穩健的金融機構，以盡量減低信貸風險。

信貸風險額上限為資產負債表內各項金融資產的帳面金額。申訴專員並無提供任何會使其涉及信貸風險的擔保。

(b) 資金周轉風險

申訴專員的政策是定期監察現時及預計的資金周轉需要，以確保維持足夠現金儲備應付短期及較長期的資金周轉需要。

下表載列申訴專員的財務負債在結算當日之剩餘合約年期，乃根據未貼現合約現金流及申訴專員可能被要求付款之最早日期編製：

	2014				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下	未貼現合約現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	$ (6,774,831)	$ (649,770)	$ (969,886)	$ (8,394,487)	$ (8,394,487)
其他應付款項及應計費用	(3,330,345)	–	–	(3,330,345)	(3,330,345)
	$ (10,105,176)	$ (649,770)	$ (969,886)	$ (11,724,832)	$ (11,724,832)

13 金融風險管理及金融工具的公允價值（續）

(b) 資金周轉風險（續）

	2013				
	未貼現合約現金外流				
	一年以下或即時到期	一年以上但兩年以下	兩年以上但五年以下	未貼現合約現金流總計	帳面金額
應付約滿酬金	$ (4,640,248)	$ (2,338,424)	$ (2,278,520)	$ (9,257,192)	$ (9,257,192)
其他應付款項及應計費用	(2,154,195)	–	–	(2,154,195)	(2,154,195)
	$ (6,794,443)	$ (2,338,424)	$ (2,278,520)	$ (11,411,387)	$ (11,411,387)

(c) 利率風險

利率風險指金融工具的價值因市場利率調整而浮動的風險。申訴專員所涉及的利率風險只有按市場利率計息的銀行結餘。

敏感度分析

估計假如利率整體上升／下跌100個（二〇一三年：100個）基點，而其他變數均維持不變，則申訴專員的盈餘及累積資金於二〇一四年三月三十一日便會增加／減少約3,406,000元（二〇一三年：3,300,000元）。

以上的敏感度分析，是假定利率變動在結算當日已出現，並已應用到同日可能導致申訴專員涉及利率風險的金融工具內。100個基點的升跌，是管理層評估該結算日至下年度結算日期間可能出現的合理利率變動而得出的。有關分析所依據的基準與二〇一三年相同。

(d) 貨幣風險

申訴專員的所有交易均以港元計算，故不涉及任何貨幣風險。

(e) 公允價值衡量

申訴專員的金融工具以成本或攤銷成本入帳的帳面金額，與其於二〇一四年及二〇一三年三月三十一日的公允價值並無重大差異。

14 截至二〇一四年三月三十一日止年度會計期間已頒布但尚未生效的修訂、新準則及詮釋可能帶來的影響

截至本財務報表公布日期止，香港會計師公會已頒布多項修訂及新準則，但在截至二〇一四年三月三十一日止年度尚未生效，本財務報表亦沒有採納該等修訂及新準則。

申訴專員現正評估該等修訂於初次應用期間所造成的影響。至目前為止，申訴專員認為，採納該等修訂不大可能對申訴專員的營運及財政狀況構成重大影響。

投訴人約章

本署竭誠為市民提供優質服務。為充分履行職務，本署與投訴人訂立以下約章：

本署的承諾

- 專業、公正及有效率地處理投訴
- 適時知會投訴人查訊的進度及結果
- 清楚解釋本署的決定
- 保障投訴人的私隱
- 對市民有禮及尊重

投訴人若不滿意查訊結果，可來函本署及提出理據要求覆檢個案。若對個別職員或服務有任何意見，可向本署總行政主任提出。本署會秉持專業公正的精神跟進個案。

投訴人的責任

- 清楚説明投訴事項
- 適時提供真確的資料
- 配合查訊工作
- 以合理的態度提出投訴
- 對職員有禮及尊重

若投訴人未能配合，查訊進度及／或結果可能會受影響。屆時本署會視乎實際情況，決定採取適當措施，包括根據所獲得的證據作出判斷，或終止查訊等。



申訴專員公署

地址	香港干諾道中 168-200 號 信德中心招商局大廈 30 樓
郵箱	香港郵政總局信箱 3300 號
查詢及投訴熱線	(852) 2629 0555
傳真	(852) 2882 8149
網址	http://www.ombudsman.hk
查詢電郵	enquiry@ombudsman.hk
投訴電郵	complaints@ombudsman.hk

FSC
www.fsc.org
混合產品
源自負責任的森林資源的紙張
FSC™ C021898

本年報採用環保紙張印製